



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

ESEIAAT

# Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot Camp de l'Arpa

---

## Memoria

**Realizado por:**

Robert Boada Quesada

**Director:**

Manuel Rajadell Carreras

**Trabajo Final de Máster en Ingeniería Industrial**

**Data de entrega:** 20 de Junio de 2019



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **Índice**

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
1.1	Objeto del trabajo.....	6
1.2	Justificación del estudio.....	6
1.3	Alcance de la ingeniería básica.....	7
1.4	Especificaciones básicas del estudio.....	7
1.5	Antecedentes .....	8
<b>2</b>	<b>Planificación del estudio .....</b>	<b>9</b>
2.1	Identificación de los entregables y de los paquetes de trabajo a partir de la estructura de descomposición del proyecto (EDP o WBS) .....	9
2.2	Identificación y descripción de las actividades requeridas para obtener los entregables identificados a partir del WBS .....	10
2.3	Identificación de las relaciones de dependencia entre actividades. ....	11
2.4	Estimación del tiempo requerido (duración) para realizar las actividades .....	12
2.5	Calendario de ejecución de la Ingeniería básica (Diagrama de Gantt) .....	13
<b>3</b>	<b>Estudio previo.....</b>	<b>15</b>
3.1	Organización del Casal. ....	15
3.1.1	<i>Associació Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa. ....</i>	<i>18</i>
3.2	Historia del Casal.....	21
3.3	Estudio del Proyecto. ....	23
3.3.1	<i>Objetivo marco. ....</i>	<i>25</i>
3.3.2	<i>Objetivos generales.....</i>	<i>27</i>
3.3.3	<i>Objetivos específicos. ....</i>	<i>28</i>
3.4	Estudio del Espacio.....	34
<b>4</b>	<b>Estudio de las características.....</b>	<b>40</b>
4.1	Identificación de puntos a mejorar.....	40
4.2	Evaluación de los puntos a mejorar. ....	51
<b>5</b>	<b>Mejoras .....</b>	<b>54</b>
5.1	Identificación de las soluciones. ....	54



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

5.2	Aplicación de las soluciones.....	59
5.3	Evaluación de las soluciones aplicadas. ....	73
<b>6</b>	<b>Liderazgo en la implementación.....</b>	<b>101</b>
<b>7</b>	<b>Plan de Ambientalización.....</b>	<b>102</b>
<b>8</b>	<b>Plan de Contingencias.....</b>	<b>103</b>
8.1	Identificación de riesgos. ....	103
8.2	Identificación de soluciones.....	104
8.3	Implementación y seguimiento.....	105
<b>9</b>	<b>Costes.....</b>	<b>106</b>
<b>10</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>107</b>
<b>11</b>	<b>Futuros estudios. ....</b>	<b>108</b>
<b>12</b>	<b>Bibliografía. ....</b>	<b>109</b>
<b>13</b>	<b>Glosario de términos.....</b>	<b>110</b>



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

**Índice de Tablas**

Tabla 1. Descripción actividades del esquema WBS.....	10
Tabla 2. Relaciones de tareas .....	11
Tabla 3. Distribución carga tareas.....	12
Tabla 4. Asignación del Gantt.....	13
Tabla 5. Dimensiones del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	37
Tabla 6. Desglose económico del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	39
Tabla 7. Descripción Fortalezas y Debilidades del DAFO del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa .....	43
Tabla 8. Descripción Oportunidades y Amenazas del DAFO del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	43
Tabla 9. Ficha técnica de la encuesta. ....	47
Tabla 10. Cuestionario evaluación.....	47
Tabla 11. Tabla valor ponderado opciones A-B-C-D-E-F.....	52
Tabla 12. Tabla valor ponderado opciones G-H-I-J-K-L .....	52
Tabla 13. Escala nivel consecuencias .....	104
Tabla 14. Clasificación de los riesgos.....	104
Tabla 15. Soluciones riesgos.....	105



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **Índice de Figuras**

Figura 1. Esquema WBS .....	9
Figura 2. Diagrama de Gantt.....	14
Figura 3. Organigrama Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa .....	16
Figura 4. Objetivos que sigue el Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	24
Figura 5. Esquema mejora continua.....	40
Figura 6. Flujo de presentación de sugerencias de mejora .....	41
Figura 7. DAFO realizado por el grupo gestor del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	42
Figura 8. Gráfico "Como valoraría la actividad realizada?" .....	48
Figura 9. Gráfico "Como valoraría la promoción de la actividad?" .....	48
Figura 10. Gráfico "Como valoraría la calidad del material utilizado?" .....	49
Figura 11. Gráfico "Como valoraría el espacio en el que se ha realizado?" .....	49
Figura 12. Gráfico "Como valoraría la organización de la actividad?" .....	50
Figura 13. Gráfico "Como valoraría al encargado de realizar la actividad?" .....	50
Figura 14. Croquis del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.....	61
Figura 15. Esquema estantería almacén Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa .....	64
Figura 16. Esquema organización estantería almacén .....	65
Figura 17. Esquema organización parte izquierda almacén desde punto de origen entrada almacén ....	69
Figura 18. Acta gestora antes de aplicar la plantilla .....	74
Figura 19. Acta gestora con plantilla aplicada .....	75
Figura 20. Fotografías almacén antes de aplicar la organización propuesta.....	78
Figura 21. Fotografías almacén después de aplicar la organización propuesta .....	89



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

### **1 Introducció**

A continuació se presentarà el estudi per a la millora de la gestió del Servei Públic Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa, així com el seu objecte d’estudi, justificació, abast, especificacions i antecedents.

#### **1.1 Objecte del treball**

El objecte del treball és realitzar un estudi per a la millora de la gestió del Servei Públic Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa, actualment gestionat per la Associació de Joves del Clot – Camp de l’Arpa (La Traca), ubicat a la Gran Via de les Corts Catalanes 837 Barcelona, aplicant metodologies d’organització adquirides durant la realització del Màster en Enginyeria Industrial.

#### **1.2 Justificació del estudi**

Actualment la societat està continuament condicionada per a que produeixi i generi un major benefici econòmic. Entre altres conseqüències això provoca que la bretxa econòmica entre els que guanyen més i els que guanyen menys sigui encara més gran.

A conseqüència de la última crisi econòmica, les deutes que generaven els estats van augmentar considerablement, produint respostes per part d’aquests. Algunes de les accions que els estats van realitzar van veure materialitzades en els famosos “recortes econòmics”, que van afectar a activitats necessàries per al conjunt de la societat, com la salut o l’educació. La qual cosa va agreujar la bretxa econòmica.

Quan l’Estat es troba en una situació en la que no pot reaccionar per si mateix per falta de recursos, és indispensable la resposta de la societat, la qual pot actuar de diferents maneres, una d’elles és mitjançant la figura del voluntariat per gestionar tots aquells espais en els que no es necessita una formació especialitzada.

En qualsevol societat organitzada existeix la necessitat de poder generar espais en els que la gent pugui sentir participativa d’un canvi social i on pugui expressar com creu que hauria de ser el seu entorn. Un exemple del voluntariat aplicat a aquesta necessitat, és la gestió d’espais culturals, com els espais joves, o els mateixos Casals de barri. Aquests són espais autogestionats cedits pel ajuntament, en els que es realitzen activitats culturals i que poden servir de megafonia per a tots aquells que vulguin mostrar la seva opinió social.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

Estos espacios mayoritariamente están gestionado por voluntarios y su único objetivo de lograr que las inquietudes y motivaciones de la gente de su entorno puedan ser satisfechas o resueltas a partir de una serie de actividades, las cuales en ningún otro sitio se podrían realizar. Dado que estos voluntarios no están formados o su objetivo principal no es gestionar un espacio en sí, en consecuencia todo el trabajo administrativo o logístico se convierte en un caos que suele resolverse de forma apurada o que simplemente se ignora, haciendo crecer una sensación de insatisfacción o dando una imagen de desorden que genera como resultado la desmotivación del equipo y por ello la disolución del espacio.

El estudio busca identificar las dificultades y problemas de gestión del espacio que puedan desviar la atención del objetivo final, plantear una serie de propuestas que mejoren o solucionen estos puntos y finalmente, evaluar si estas propuestas han generado una mejora dentro del equipo gestor del espacio objeto de estudio, que es el Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa, gestionado por la Asociación de Jóvenes del barrio, La Traca.

### **1.3 Alcance de la ingeniería básica**

En este estudio se incluye el siguiente alcance:

- Se analizará el actual estado de gestión del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa.
- Se valorarán los diferentes puntos críticos del Casal.
- Se estudiarán las diferentes soluciones que puede adoptar el grupo gestor del Casal de Joves.
- Se aplicarán las diferentes soluciones dentro del Casal.
- Se evaluarán los diferentes efectos dentro de la gestión del Casal que hayan tenido las soluciones aplicadas.
- Se realizará una evaluación final sobre las mejoras aplicadas a partir del estudio de los resultados obtenidos.
- No se realizarán planos al detalle del espacio.
- No se aplicarán ni estudiarán todas las soluciones propuestas, solo las más significativas.
- No se realizará cualquier otra actividad no considerada dentro del presente alcance.

### **1.4 Especificaciones básicas del estudio**

Las especificaciones básicas del estudio consisten en el conjunto de condiciones que ha de cumplir el trabajo. Estas condiciones son las siguientes:



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- No se mostraran datos personales de los usuarios que utilizan el espacio objeto de estudio.
- El estudio no puede obstaculizar el funcionamiento actual del espacio.
- En ningún momento se podrá tomar una decisión de funcionamiento del espacio sin el previo consentimiento del grupo gestor.
- Las soluciones aplicadas no pueden tergiversar o no cumplir la normativa vigente sobre la gestión del servicio público.
- Se propondrán más de cinco propuestas de mejora.
- Se aplicarán un máximo de cuatro mejoras dentro de las propuestas realizadas.
- Se deberá estructurar el estudio entre un mínimo de seis y un máximo de diez bloques de estudio.
- Cada bloque de estudio no podrá superar un total de siete subapartados.
- Se realizaran un mínimo de cinco tablas de estudio.
- Se introducirán un mínimo de cinco figuras.
- La duración del trabajo no superara un total de 350 h.

### **1.5 Antecedentes**

Los antecedentes representan todas aquellas acciones realizadas con anterioridad a la formalización del presente estudio. Estos antecedentes son los siguientes:

- Reuniones con el grupo gestor del Casal para encontrar los puntos a mejorar dentro de la gestión del servicio.
- Reuniones con la dinamizadora del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa para encontrar los puntos a mejorar dentro de la gestión del servicio.
- Redacción del Proyecto del Casal, así como su participación en el concurso público del Ayuntamiento de Barcelona para la gestión del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.
- Obtención del Plano del espacio Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.
- Redacción inicial del Reglamento de Régimen Interno del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa..





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa

- Realización de la lista del inventario del material del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa.
- Redacción de los Estatutos de la Asociación de Jóvenes del Clot – Camp de l’Arpa (La Traca).
- Redacción del protocolo de actuación frente actitudes sexistas.

## 2 Planificación del estudio

A continuación se presentara la planificación y el calendario que se seguirán para realizar el estudio en cuestión.

### 2.1 Identificación de los entregables y de los paquetes de trabajo a partir de la estructura de descomposición del proyecto (EDP o WBS)

El siguiente esquema WBS, que se muestra a la *Figura 1* pretende explicar de una forma gráfica, clara i sencilla los diferentes apartados del estudio, de manera que permita tener una visión global del mismo.

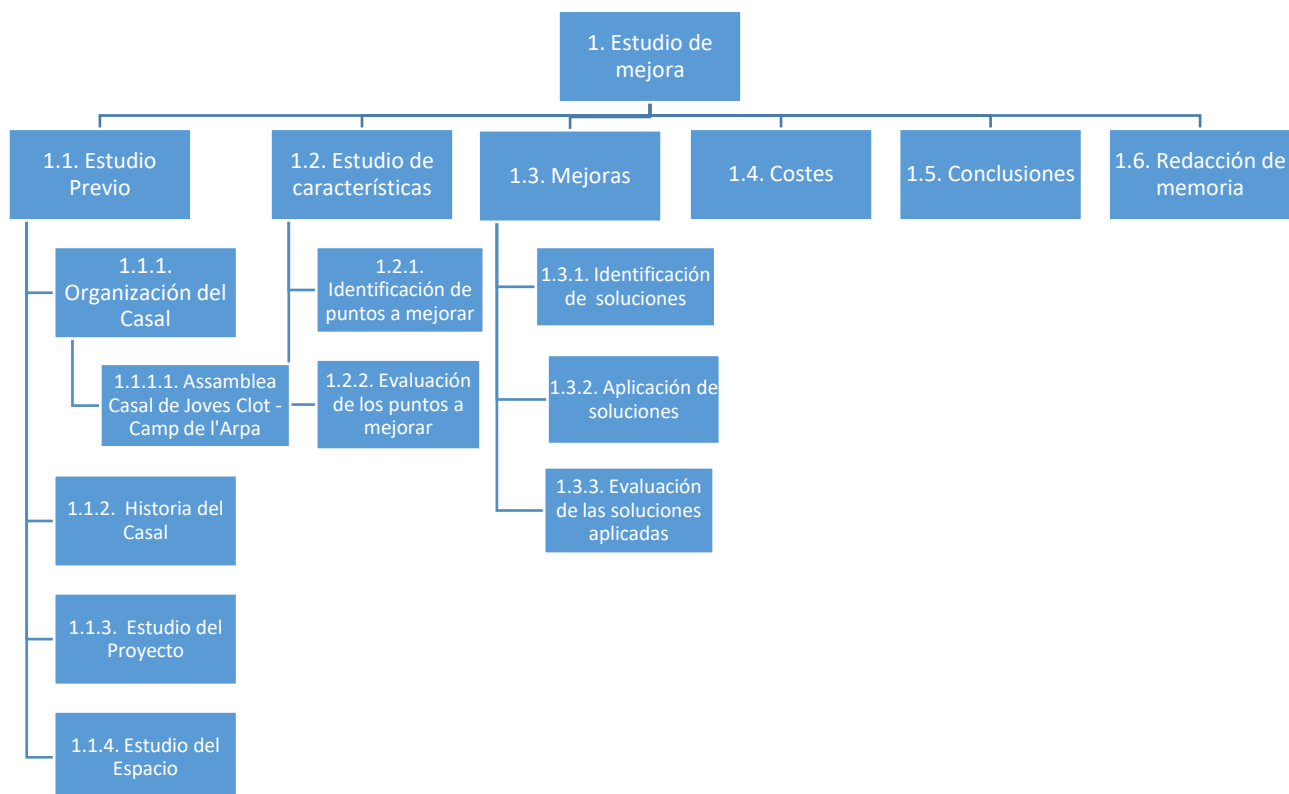


Figura 1. Esquema WBS

**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa****2.2 Identificación y descripción de las actividades requeridas para obtener los entregables identificados a partir del WBS**

La *Tabla 1* que se muestra a continuación se cita todas las actividades del esquema del WBS, las describe y proporciona el código que tienen asignadas.

COD	Actividad	Descripción
1.1.1	Organización del Casal	Análisis de la organización interna del Casal y la relación con el Ayuntamiento.
1.1.1.1	Assamblea Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa	Análisis de la entidad pública Assamblea Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa, así como de sus órganos de decisión.
1.1.2	Historia del Casal	Recopilatorio de la historia del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa, desde su creación hasta la actualidad.
1.1.3	Estudio del Proyecto	Estudio del Proyecto de gestión que forma parte de la columna vertebral de la gestión del Casal de Joves.
1.1.4	Estudio del Espacio	Estudio del espacio del que dispone el Casal y cómo está actualmente distribuido y gestionado.
1.2.1	Identificación de puntos a mejorar	Análisis de la actual organización del Servicio, así como de los aspectos a mejorar o que en caso de fallar puedan causar una mala actividad.
1.2.2	Evaluación de los puntos a mejorar	A partir del análisis anterior identificar la prioridad de los puntos analizados y su respectiva clasificación.
1.3.1	Identificación de soluciones	Propuestas de soluciones que se puedan aplicar para resolver los puntos identificados anteriormente.
1.3.2	Aplicación de soluciones	Aplicación de las soluciones propuestas en la organización del Servicio Público Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa.
1.3.3	Evaluación de las soluciones aplicadas	Análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las diferentes soluciones propuestas.
1.4	Costes	Evaluación de los costes de todo el estudio.
1.5	Conclusiones	Evaluación de los resultados obtenidos, de la diferente evolución del estudio así como la valoración final de la actual gestión del Servicio.
1.6	Redacción de la memoria	Síntesis y resumen de todo el desarrollo del estudio.

*Tabla 1. Descripción actividades del esquema WBS*



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **2.3 Identificación de las relaciones de dependencia entre actividades.**

La *Tabla 2* que se muestra a continuación identifica las dependencias que hay entre las diferentes actividades, la tercera columna muestra que actividades se deben realizar antes de poder empezar a trabajar la actividad en cuestión, en el caso de que no aparezca ningún código nos indica que no necesita que se realice ninguna otra actividad antes para poder empezar a trabajar esta.

<b>COD</b>	<b>Actividad</b>	<b>Precedida por</b>
1.1.1	Organización del Casal	-
1.1.1.1	Assamblea Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa	1.1.1
1.1.2	Historia del Casal	-
1.1.3	Estudio del Proyecto	-
1.1.4	Estudio del Espacio	-
1.2.1	Identificación de puntos a mejorar	1.1.1, 1.1.1.1, 1.1.2, 1.1.3,1.1.4
1.2.2	Evaluación de los puntos a mejorar	1.2.1
1.3.1	Identificación de soluciones	1.2.2
1.3.2	Aplicación de soluciones	1.3.1
1.3.3	Evaluación de las soluciones aplicadas	1.3.2
1.4	Costes	1.1, 1.2, 1.3
1.5	Conclusiones	1.1, 1.2, 1.3, 1.4
1.6	Redacción de la memoria	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5

*Tabla 2. Relaciones de tareas*



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **2.4 Estimación del tiempo requerido (duración) para realizar las actividades**

La *Tabla 3* que se muestra a continuación, indica los códigos de las diferentes actividades, las actividades que les preceden, las horas de trabajo necesarias para la realización de cada actividad y la duración de la actividad en concreto. Con las horas de trabajo y la duración se calcula el esfuerzo semanal (horas/semana) que requerirá la realización de cada actividad. Con esta tabla se quiere calcular el volumen de trabajo de las diferentes semanas.

<b>COD</b>	<b>Precedida por</b>	<b>Esfuerzo<sup>(1)</sup> (horas/semana)</b>	<b>Trabajo<sup>(2)</sup> (horas)</b>	<b>Duración<sup>(3)</sup> (semanas)</b>
1.1.1	-	20	20	1
1.1.1.1	1.1.1	20	20	1
1.1.2	-	20	20	1
1.1.3	-	20	20	1
1.1.4	-	20	20	1
1.2.1	1.1.1, 1.1.1.1, 1.1.2, 1.1.3,1.1.4	20	20	1
1.2.2	1.2.1	10	5	0.5
1.3.1	1.2.2	20	20	1
1.3.2	1.3.1	20	60	3
1.3.3	1.3.2	20	40	2
1.4	1.1, 1.2, 1.3	20	20	1
1.5	1.1, 1.2, 1.3, 1.4	20	20	1
1.6	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	18.75	15	0.8

*Tabla 3. Distribución carga tareas*

<sup>(1)</sup>Esfuerzo= Nº total de recursos asignados a la actividad \* Capacidad máxima de los recursos (h/sem.)

<sup>(2)</sup>Trabajo= Nº total de horas dedicadas a realizar la tasca

<sup>(3)</sup>Duración= Trabajo/Esfuerzo



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **2.5 Calendario de ejecución de la Ingeniería básica (Diagrama de Gantt)**

El calendario de ejecución de la ingeniería básica, o diagrama de Gantt, es una forma de representar las diferentes actividades de una manera gráfica y clara. Está realizado a partir de la *Tabla 1* y con la asignación de los recursos indicados en la *Tabla 3*. A continuación se muestran el calendario en la *Tabla 4* y el diagrama de Gantt en la *Figura 2*.

EDT	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
<b>1</b>	<b>Estudio de mejora</b>	<b>81,5 días</b>	<b>lun 11/02/19</b>	<b>jue 20/06/19</b>	
<b>1.1</b>	<b>Estudio Previo</b>	<b>25 días</b>	<b>lun 11/02/19</b>	<b>vie 15/03/19</b>	
1.1.1	Organización del Casal	5 días	lun 11/02/19	vie 15/02/19	
1.1.2	Assamblea Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa	5 días	lun 18/02/19	vie 22/02/19	3
1.1.3	Historia del Casal	5 días	lun 25/02/19	vie 01/03/19	
1.1.4	Estudio del Proyecto	5 días	lun 04/03/19	vie 08/03/19	
1.1.5	Estudio del Espacio	5 días	lun 11/03/19	vie 15/03/19	
<b>1.2</b>	<b>Estudio de características</b>	<b>7,5 días</b>	<b>lun 18/03/19</b>	<b>vie 29/03/19</b>	
1.2.1	Identificación de puntos a mejorar	5 días	lun 18/03/19	vie 22/03/19	4;5;6;7
1.2.2	Evaluación de los puntos a mejorar	2,5 días	lun 25/03/19	vie 29/03/19	9
<b>1.3</b>	<b>Mejoras</b>	<b>35 días</b>	<b>lun 01/04/19</b>	<b>vie 31/05/19</b>	
1.3.1	Identificación de las soluciones	5 días	lun 01/04/19	vie 05/04/19	10
1.3.2	Aplicación de las soluciones	20 días	lun 08/04/19	vie 17/05/19	12
1.3.3	Evaluación de las soluciones aplicadas	10 días	lun 20/05/19	vie 31/05/19	13
1.4	Costes	5 días	lun 03/06/19	vie 07/06/19	2;8;11
1.5	Conclusiones	5 días	lun 10/06/19	vie 14/06/19	2;8;11;15
1.6	Redacción de la memoria	4 días	lun 17/06/19	jue 20/06/19	2;8;11;15;16

*Tabla 4. Asignación del Gantt*



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

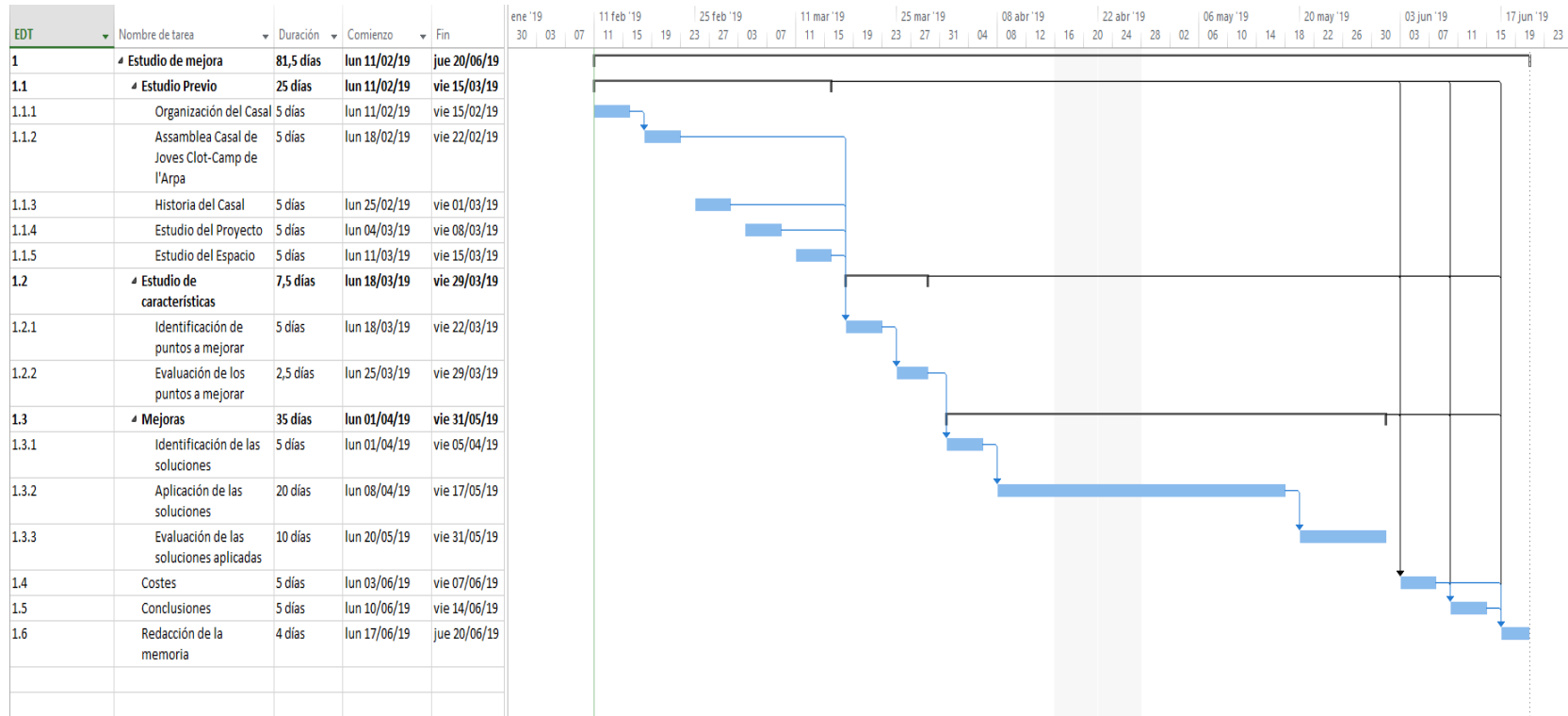


Figura 2. Diagrama de Gantt.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

### **3 Estudio previo**

A continuación se presentará el estudio previo donde se expondrán las funciones básicas y organización del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa, así como su historia y proyecto.

#### **3.1 Organización del Casal.**

El Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa es un espacio cedido por el Ayuntamiento de Barcelona, Distrito de Sant Martí a la Associació Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa (La Traca), que con una filosofía de autogestión, dirige y trabaja en ese espacio tal y como se podrá observar más adelante.

En el Casal se realizan actos y actividades de temática sociocultural, deportivas, lúdicas y de reflexión, entre otras, centradas en jóvenes del barrio con una edad comprendida entre los 12 y los 30 años. Es un espacio en el que los jóvenes pueden expresar, trabajar y abordar sus preocupaciones, ideas e iniciativas, dado que en ningún otro sitio han podido hacerlo, ya sea porque no han encontrado soporte, espacio o recursos que les permitieran lograr sus objetivos o disipar sus preocupaciones.

Uno de los factores clave del Casal es que sirve de altavoz para todos aquellos jóvenes que quieren expresar sus ideologías (siempre manteniendo el respeto) y preocupaciones al Ayuntamiento ya que el actual convenio entre el Casal y el Ayuntamiento permite concertar reuniones periódicas, convirtiéndose en un fórum donde se mantiene un contacto directo con los dirigentes del Ayuntamiento, más concretamente con el Districte de Sant Martí.

Para lograr que este espacio mantenga sus objetivos y logre ser un espacio abierto para todos los jóvenes, se cumplen una serie de condiciones:

1. Mantiene una organización horizontal, logrando así que todos tengan el mismo grado de representación.
2. Se debe respetar el Reglamento de Régimen interno (RRI) del Casal y de la Associació Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa.
3. Se debe respetar el proyecto del Casal, así como el convenio entre la Asociación y el Ayuntamiento.
4. Se realizan reuniones semanales entre el Casal y la Asociación para coordinar las actividades y acciones del Casal que se realizan en el día a día. Estas reuniones están abiertas a todos los jóvenes que quieran participar en ellas.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

5. Se respetará el espacio manteniéndolo siempre en buen estado.

Teniendo presente las anteriores directrices, el Casal de Joves está organizado de la siguiente manera:

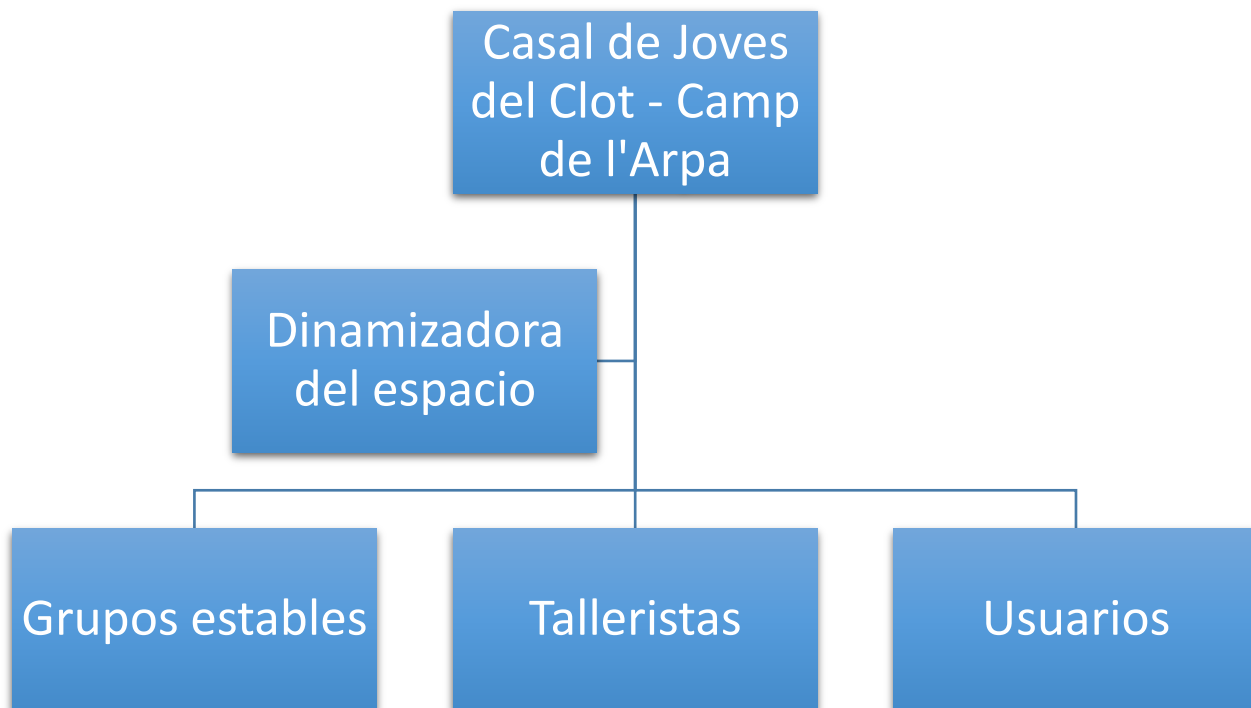


Figura 3. Organigrama Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa

A continuación se describen los diferentes puntos del Organigrama anterior:

- Dinamizadora del espacio: Única trabajadora del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa encargada de abrir y cerrar el espacio dentro de su horario. Administrativa de la documentación del Casal, encargada de distribuir la información (tanto del Ayuntamiento, como de otras entidades o colectivos externos al Casal) que llega, así como punto de unión entre el espacio y el Ayuntamiento. Encargada de seguir la coordinación de la gestora, así como punto de información y consulta para todos aquellos usuarios del Casal.





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Grupos estables: Agrupaciones de jóvenes por temáticas que realizan actos y actividades en función de sus objetivos dentro del Casal. Actualmente este tiene un total de 9 que son los siguientes:
  - o Grupo Bad Candy: colectivo de jóvenes que les une la pasión por el Hip-Hop, mediante el que denuncian injusticias en la sociedad actual, con sus letras reflejan el descontento de los jóvenes contra la dinámica de la sociedad que los envuelve.
  - o Grupo Magic: colectivo de jóvenes que organizan encuentros mensuales para poder jugar al famoso juego de cartas “Magic The Gathering”, organizando torneos y clases abiertas para quien quiera empezar a jugar.
  - o Local de Ensayos: grupos de música que utilizan los espacios insonorizados del casal para realizar ensayos. Así mismo se posibilita a los grupos nuevos poder dar conciertos en el Casal aprovechando los diferentes instrumentos y dispositivos de sonido que este tiene.
  - o Grupo Excursionista Juvenil Font i Sagué: colectivo de jóvenes que organizan excursiones por todo el territorio, así como talleres de escalada y actos para dar a conocer este mundo a los diferentes jóvenes y vecinos del barrio.
  - o Grupo de Rol: colectivo de jóvenes que organizan encuentros semanales para poder realizar partidas del juego de mesa Rol en el que cada participante representa un personaje imaginario dentro de un mundo dirigido por el director del juego.
  - o Grupo BiblioTraca: colectivo de jóvenes que crea una biblioteca abierta para todos en la que se prestan libros a todos aquellos jóvenes interesados, así como la realización de actos de lectura y debates sobre estos.
  - o Grupo Heardstone: colectivo de jóvenes que organizan encuentros mensuales para poder jugar al videojuego “Heardstone”, organizando torneos.
  - o Grupo Retumba: banda de batucada juvenil que ensaya en el casal y realiza espectáculos de batucada en actos festivos o culturales.
  - o Grupo Que No Cumbia El Pánico: colectivo de jóvenes que organizan un festival anual en el que hacen una muestra de música Latinoamericana realizando conciertos durante 4 días, así como actos y presentaciones de ONG's o colectivos de música cumbia de Latinoamérica.
- Talleristas: Conjunto de monitores y profesionales que muestran como realizar diferentes actividades en función de la demanda de los jóvenes del barrio.
  - o Taller de telas: Actividad en la que enseñan realizar danza aérea con la ayuda y utilización de telas.
  - o Taller de serigrafía: Muestra de cómo fabricar y diseñar planchas de serigrafía para realizar estampados.
  - o Taller de roco: Actividad en la que se enseña de manera introductoria los principios básicos de escalada en el rocódromo del casal.
  - o Taller de “ball de bastons”: Actividad en la que se introduce y se ensaya el tradicional baile “ball de bastons”.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Taller de twerk: Muestra introductoria en el que se enseñan los principios básicos para bailar twerking.
- Usuarios: Conjunto de usuarios que de manera independiente y sin unirse a ningún de los grupos anteriores utilizan las diferentes instalaciones del Casal para poder realizar diferentes actividades, como organizar actividades deportivas o torneos de juegos de mesa o de fútbolín entre otros.

Estos cuatro grupos representan como está organizado el Casal y sus diferentes componentes, sin tener en cuenta el principal órgano gestor que es la Associació Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa que siguiendo con su proyecto y teniendo como base los componentes del Casal, dirige y gestiona el espacio para poder dar servicio a los diferentes colectivos que lo conforman.

### **3.1.1 Associació Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.**

La asociación juvenil, Associació Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa, La Traca, nació después de un análisis de la realidad del barrio y de las necesidades de su tejido asociativo, concretamente del movimiento juvenil que agrupa todo tipo de organizaciones y asociaciones que trabajan en lo estrictamente juvenil.

Realizado el análisis, se concluyó que en la zona del Clot-Camp de l'Arpa no existía un equipamiento dedicado a los jóvenes, el cual pudiera realizar la función de punto de encuentro, y que sirviera de mejora del tejido asociativo juvenil, que diera respuesta a las inquietudes de los jóvenes a diferente nivel y que apoyara a nivel de infraestructura las actividades que realizaban los jóvenes que intentaban mejorar dentro del barrio.

La Traca, compuesto completamente por jóvenes del barrio, gracias a esta reivindicación logró, junto con el Ayuntamiento, la creación del Casal de Joves y la posibilidad de gestionarlo. Para poder realizar el proyecto el cual se encuentra adjuntado en el Anexo 1.

La Traca apuesta por la gestión cívica, esta se caracteriza por los siguientes aspectos:

- La necesidad de que la ciudadanía participe en el objeto del equipamiento o el proyecto.
- Que la gestión cívica sea ejercida por una entidad gestora sin ánimo de lucro, legitimada, representativa e implicada en su territorio o sector.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- La existencia de un proyecto de gestión, compartido en los valores y consensuados por el Ayuntamiento de Barcelona y por la entidad gestora.
- Un acuerdo explícito de colaboración entre el Ayuntamiento, titular del equipamiento, y la entidad gestora, formalizado en un convenio.
- El compromiso de promover canales de participación abiertos y transparentes en la toma de decisiones y en la realización de actividades.

Y por los siguientes valores básicos:

- Participación: corresponsabilidad en la toma de decisiones.
- Autonomía: no condicionamiento de las decisiones.
- Transparencia: facilitar la documentación en los equipos y órganos que los precisen.
- Responsabilidad: compromiso en la gestión y en la transmisión de valores.
- Eficiencia: adecuación de los equipos a las disponibilidades de recursos.
- Eficacia: lograr cumplir los objetivos previstos.
- Voluntad de mejora del entorno social: compromiso y responsabilidad y fomentar la participación.

La Traca apuesta por la gestión cívica porque después de los puntos expuestos anteriormente, considera que esta es mucho más efectiva que la gestión privada, dado que implica una participación activa de la ciudadanía, generando un valor en el entorno.

Esta gestión se caracteriza por ser flexible en pequeño formato, como es el caso, uniendo diferentes formas de trabajo como por ejemplo el voluntariado.

Finalmente logra que los jóvenes hagan propio el espacio sintiéndose reconocidos y participes del barrio en el que viven.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Para lograr los principios de la gestión cívica anteriormente comentada, La Traca gestiona el Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa siguiendo tres líneas metodológicas muy concretas:

- **Participación:** Participar implica hablar de compromiso y colaboración en las responsabilidades que asume cada joven como voluntario asociativo y socio. Es desde este compromiso y colaboración que los jóvenes aprenden y saben que participar significa voluntad, decisión, esfuerzo individual y colectivo para levantar y mantener proyectos socioculturales, socioeconómicos y sociopolíticos para la ciudad y el territorio.

Por lo tanto, se entiende que el Casal de Joves contempla como elemento prioritario la dimensión participativa. Si se busca que los jóvenes se desarrollen como ciudadanos responsables, comprometidos y activos dentro de la sociedad, se debe poner a su alcance espacios adecuados para poder hacerlo, para poder participar, sentir que es necesaria su implicación, su actividad, su voz y en definitiva su presencia activa y transformadora.

- **Democracia cultural:** Es la situación en la que todos los miembros de una sociedad participan en la vida cultural, sin distinción de sexo, edad o condición social. Esto implica que la libertad de expresión y de creación son reconocidas y respetadas.

Es un concepto que trae una nueva noción de cultura y que implica que en los procesos de acción cultural, los individuos y comunidades desarrollen algún tipo de actividad física o intelectual para aprender y participar en los procesos de expresión, creación, relación, entre otros.

Por democracia cultural se entiende lo opuesto a la visión patrimonial y comercial de la cultura, es decir, requiere que la cultura sea definida por la misma población que la asume. Cada uno ha de tener los instrumentos para que libremente pueda desarrollar sus propios aspectos culturales, pueda crear autónomamente su propia personalidad individual y en colaboración con los otros miembros de su entorno la personalidad y la historia colectiva.

Esto implica la toma de consciencia de las propias costumbres y creencias culturales, su análisis crítica y, por lo tanto la transformación creativa y activa de estos aspectos.

Por este motivo, La Traca cree que el Casal de Joves ha de ser un espacio que ofrezca a los jóvenes la posibilidad de crear su propia vida cotidiana, es decir, una nueva cultura que exprese sus historias, aspiraciones y necesidades concretas a partir de la participación personal, único camino para la creatividad y vida colectiva.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Autogestión: Es la característica básica e inherente al concepto del asociacionismo.

La Traca cree que el modelo asociativo del Casal de Joves debería ser auto gestionado, definiendo mecanismos formales y estables de participación y promoviendo la implicación de los jóvenes en el desarrollo del Casal como proyecto. Siendo el espacio de participación elemental y de transmisión de valores asociativos y democráticos.

El carácter asociativo del Casal de Joves generaría relaciones cooperadores de sus miembros, desarrollando una organización y favoreciendo el sentimiento de participación.

### **3.2 Historia del Casal.**

Como se ha comentado anteriormente la asociación juvenil, Associació Casal de Joves Clot-Camp de l'Arpa, La Traca, nació a partir de un análisis realizado en el barrio, que buscaba definir las necesidades de su tejido asociativo y concretamente del movimiento juvenil que agrupa todo tipo de organizaciones y asociaciones que trabajan en el ámbito juvenil.

El barrio Clot-Camp de l'Arpa tiene una larga tradición de organización juvenil que se puede evidenciar por la existencia de:

- Caus y Esplais como son:
  - Esplai Sant Josep de Calassanç.
  - Esplai Xino-Xano.
  - Esplai SCV del Clot.
  - Esplai Kasperle.
  - Centre d'Esplai Joan Suñol.
  - AEiG Rudyard Kipling.
  - Agrupament Escolta K2.
  - Agrupament Escolta Terra-Nova.
- Organizaciones políticas juveniles como L'Anònima, Casal Popular i Independentista del Clot-Camp de l'Arpa.
- Asociaciones culturales con un gran número de miembros jóvenes.
- Coordinadoras de jóvenes como:
  - La Pinya (coordinadora de jóvenes del Clot-Camp de l'Arpa)



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

- La COMICC (coordinadora infantil y juvenil del Clot-Camp de l’Arpa)

Finalmente, la presencia juvenil en la organización de actos como la fiesta mayor del barrio y la organización de actos dedicados a los jóvenes, consolidaron y pusieron en el mapa las fiestas del Clot-Camp de l’Arpa dentro de las fiestas de la ciudad, trabajando de una forma unitaria y transversal.

Por este motivo, la constitución del Casal de Joves del Clot-Camp de l’Arpa, era un paso lógico y totalmente positivo ya que era un síntoma claro de las ganas que tiene el movimiento juvenil del barrio de seguir participando, enriqueciendo y contribuyendo a la mejora del barrio, desde una perspectiva juvenil y aportado frescor e iniciativa.

La Pinya (coordinadora de jóvenes del Clot-Camp de l’Arpa), empezó a comunicarse con la sede del Ayuntamiento del distrito para lograr la constitución del Casal. Durante las reuniones logro marcar dos líneas muy claras a seguir, la constitución de un espacio para y por los jóvenes, y continuar dinamizando las actividades del calendario festivo del barrio.

Es en el año 2013 cuando, en cumplimiento del plan de juventud de Barcelona, el Ayuntamiento aprovechó el espacio del sótano del Centro Cultural La Farinera para situar el Casal de Joves del Clot Camp de l’Arpa. De esta manera se hizo tangible la consecución del Casal. En ese momento la Pinya organizó unas jornadas abiertas de trabajo interno, para definir los usos que querían los jóvenes del barrio para el casal.

Esto dio como resultado la disolución de La Pinya para fundar inmediatamente La Traca (Associació de Joves del Clot-Camp de l’Arpa), a fin que esta fuera la responsable y dinamizadora del Casal de Joves.

El Casal de Joves del Clot-Camp de l’Arpa proporcionó actividades, espacio, materiales y soporte a los jóvenes del barrio del Clot-Camp de l’Arpa bajo la supervisión de la Traca hasta diciembre de 2018, año en el que finalizo el acuerdo entre La Traca y el Ayuntamiento sobre la cesión del espacio. En ese momento el Ayuntamiento, a causa de las remodelaciones legislativas que se habían realizado, tuvo que celebrar un concurso público para la gestión del espacio público Casal de Joves del Clot-Camp de l’Arpa. Concurso en el que se presentó y ganó La Traca, volviendo a renovar el convenio con el Ayuntamiento por un período de dos años, con un año ampliable, a partir del 2019.

Actualmente el Casal de Joves Clot-Camp de l’Arpa sigue con su actividad, gestionado por la Associació de Joves del Clot-Camp de l’Arpa, La Traca. Siendo un punto de encuentro de muchos jóvenes, que se van sumando al tejido asociativo del territorio, y que van contribuyendo y participando del proyecto, logrando la consecución de los objetivos iniciales de la entidad. Es un espacio abierto y transversal.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **3.3 Estudio del Proyecto.**

El proyecto de estudio se corresponde al presentado por la entidad La Traca para la gestión del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa, ganador del concurso público celebrado en Noviembre de 2018 y aceptado a finales de Diciembre del mismo año. Renovando el convenio de gestión para dos años a partir de enero de 2019 con posibilidad de ampliarlo un año más.

Este proyecto se encuentra adjuntado en el Anexo 1 íntegramente (en catalán).

En él se exponen los datos de La Traca, la filosofía que se seguirá en su gestión, los objetivos a cumplir en el servicio, el sistema de acceso y las diferentes formas de participación que se realizaran en este, los servicios y actividades que se harán plausibles, así como una descripción de los recursos y de sus normas de uso y funcionamiento.

La finalidad del proyecto es facilitar las herramientas necesarias a los jóvenes para que sean capaces de gestionar un ocio alternativo entre ellos mismos y para las generaciones futuras.

Este proyecto entiende que el Casal es un espacio organizado para y por los jóvenes con el objetivo base de que se reúnan para proponer y poder llevar a cabo actividades y proyectos de forma auto gestionada y auto organizada. Así mismo busca fomentar la participación y el acercamiento de la gente joven del barrio creando una red y una consciencia. Para ello, apuestan por actividades lúdicas y/o enriquecedoras para la aplicación a la vida personal de los jóvenes, creando dinámicas de entretenimiento en grupo.

En este apartado se analizarán principalmente los objetivos que se quieren cumplir dentro de la realización del proyecto, en el Casal de Joves.

El proyecto del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa busca cumplir los siguientes aspectos como base importante en la gestión del servicio. Estos son:

- Ser un proyecto integrador y abierto a todo el mundo, que agrupe a los jóvenes del barrio en un espacio de encuentro y de relación.
- Promover la participación de los jóvenes organizados o no del barrio, y crear redes de relación entre las y los jóvenes.
- Ser un altavoz a las reivindicaciones e inquietudes de los jóvenes del barrio.
- Promover valores de solidaridad, soporte mutuo, creatividad, empoderamiento y participación, entre otros.

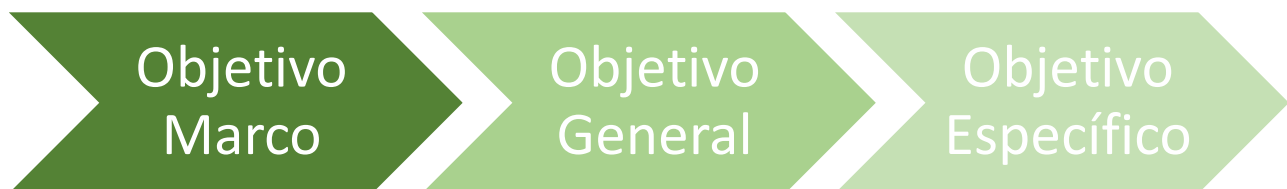




## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Dar una alternativa al modelo de ocio consumista.
- Promover el aprendizaje de una actitud crítica, autónoma, cooperativa y activa de los jóvenes.
- Aumentar las prácticas participativas, culturales, asociativas y creativas de los jóvenes.
- Favorecer el desarrollo social y personal de los jóvenes.
- Dotar de recursos, servir de apoyo y promover la participación en las iniciativas de dinamización cultural del entorno o la comunidad donde se ubican.
- Prevenir, identificar, canalizar y colaborar en la resolución de problemáticas de inserción social de los jóvenes.
- Dar soporte a las entidades juveniles del barrio, a sus actos y trabajo que realizan.

Para lograr cumplir estos puntos el Casal de Joves define 3 tipos de objetivos diferentes en los que se van especificando como lograr cada uno de los aspectos que aspira lograr en su totalidad del servicio. Tal y como se muestra en el siguiente diagrama:



*Figura 4. Objetivos que sigue el Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa*





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **3.3.1 Objetivo marco.**

Los objetivos marco definen el marco estratégico donde se recoge la visión que establecen la hoja de ruta del Casal de Joves a lo largo del tiempo. Es aquí donde se indica el porqué de todo lo que realiza la entidad. Estos objetivos son:

1. Promover procesos de inserción activa de los jóvenes a la sociedad. Fomentar las relaciones plurales. Estimular la cooperación. Educar en la diversidad.

Para el Casal el crecimiento como ciudadano solo es posible con la ayuda de los demás. Es necesaria la interrelación. El crecimiento no es físico: se crece desde la acción y cooperando. Las asociaciones de jóvenes son el ámbito para el aprendizaje de la ciudadanía, con una formación de actitudes activas, críticas y cooperantes, des del uso constante de la ciudad y la acción directa en servicios para satisfacer necesidades.

Por lo tanto las organizaciones de ciudadanos no son espacios para la simple gestión o venta de servicios, sino que son espacios para la animación de la vida propia y la transformación de la vida del barrio y de la ciudad, son espacios para la participación cooperante de la sociedad.

Indicador: Número de actividades realizadas por jóvenes dentro del barrio que permitan la participación de cualquier individuo del barrio Clot – Camp de l'Arpa.

2. Aumentar las prácticas participativas, culturales, asociativas y creativas de los jóvenes.

Para que los jóvenes puedan participar activamente, es necesario delimitar espacios e infraestructuras donde poder participar. Solo participando en territorios muy concretos, con una metodología que estructure la participación, se puede hablar de iniciativa ciudadana o de sociedad civil adulta, política.

Indicador: Número de usuarios que participan en las actividades dentro del espacio del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.

3. Favorecer el desarrollo social y personal de los jóvenes.

El Casal de Joves se debe situar como uno de los elementos que participen en el proceso educativo de los jóvenes. Este proceso es configurado por una relación interactiva con cada una de las partes que entran y que irán configurando actitudes y hábitos.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

Es necesario entender el Casal de Joves dentro de la red de medios educativos. Al ser tan específico, le permite dar respuesta a necesidades que otros medios educativos no pueden cubrir (actitudes participativas y democráticas, solidaridad, cooperación, etc.).

Indicador: Número de usuarios que utilizan el espacio del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa como punto de encuentro o lugar al que acudir para realizar alguna reunión o actividad.

### 4. Dotar de recursos, servir de apoyo y promover la participación en las iniciativas de dinamización sociocultural del territorio.

El Casal de Joves no ha de ser un proyecto aislado. Es una herramienta al servicio del desarrollo comunitario, de la dinamización social del territorio y la ciudad.

Se debe asumir que es el espacio privilegiado para potenciar y nacer, en cada individuo, su vocación de ciudadano. Ofrece a cada persona la posibilidad de transformarse en ciudadanos activos a partir de la colaboración, en proyectos y servicios con los otros y para los otros.

Es en esta colaboración activa donde surge la relación indispensable con los demás en la construcción del distrito y de la ciudad.

Indicador: Número de cesiones de material para la realización de proyectos.

### 5. Prevenir, identificar, canalizar y colaborar en la resolución de problemáticas de marginación y de inserción social y/o personal de los jóvenes.

Una de las principales finalidades del Casal de Joves es facilitar el proceso de transición hacia la sociedad adulta intentando centralizar los procesos de reacción social que rodea a los jóvenes y, al mismo tiempo, ofrecer un marco de relaciones a los mismos jóvenes que favorezcan a su desarrollo comunitario.

El Casal de Joves, como fuente de recursos, busca ser un instrumento para poder ayudar a los jóvenes. Por otro lado, el aumento de tiempo libre, que no es visto como positivo o enriquecedor sino que es conocido como ocio forzoso, convierte la calle en el escenario donde se desarrolla la vida de muchos adolescentes y jóvenes. El Casal representa una alternativa para hacer este tiempo una experiencia positiva.

Por otro lado, como entidad del barrio que es, puede ayudar de manera significativa a lograr que no haya una interacción conflictiva entre los jóvenes y la sociedad.

Para acabar, como servicio integrado dentro de la red comunitaria, puede ayudar a los jóvenes a encontrar soluciones a sus problemas coordinándose con los otros servicios de la zona.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Indicador: Número de usuarios que vienen al Casal a realizar consultas o actividades organizadas por el Punto de Información Juvenil y número de usuarios que buscan introducirse en algún grupo estable del casal o participar en cualquier proyecto de este, así como utilizar las diferentes opciones que ofrece el espacio destinado como punto de encuentro.

### **3.3.2 Objetivos generales.**

Los objetivos generales representan aquellos a cumplir a largo plazo, para lograr cumplir los objetivos marco.

Estos son:

1. Ofrecer servicios, actividades y recursos para los jóvenes (información, asesoramiento, aprendizaje, relación, difusión cultural, creación, etc.).

Indicador: Número de consultas en las que se ofrece servicio de información, asesoramiento, y consultas de las diferentes actividades que se realizan en el Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.

2. Proyectar externamente el equipamiento, el proyecto del Casal, colaborando con el tejido asociativo del territorio.

Indicador: Número de reuniones y encuentros que se realizan con otras entidades del barrio y ciudad.

3. Potenciar el uso del espacio por parte de los jóvenes de manera individual y colectiva.

Indicador: Número de usuarios que utilizan el Casal como punto de encuentro.

4. Trabajar y colaborar con las asociaciones juveniles del territorio.

Indicador: Número de actividades que se realizan conjuntamente con esplais, grupos escoltas y otros casals juveniles.

5. Potenciar las actividades que permitan agrupar la diversidad juvenil del barrio.

Indicador: Número de actividades que pretenden aglutinar al máximo número de jóvenes posible.

6. Organizar actividades integradoras teniendo en cuenta las situaciones de marginación.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

Indicador: Número de conferencias o exposiciones con una temática social.

7. Facilitar información a los jóvenes sobre temas de interés.

Indicador: Número de panfletos de actividades o formaciones que se realizan en todo el territorio.

8. Favorecer la participación activa, motivando a que los jóvenes organicen sus propias actividades.

Indicador: Número de actividades que organizan jóvenes fuera del grupo gestor del Casal.

9. Promover la participación activa en el Casal sin ningún tipo de discriminación, estableciendo hábitos de relación y solidaridad dentro del Casal que fomenten el intercambio de conocimiento y servicios entre los jóvenes.

Indicadores: Número de usuarios que se unen a los diferentes grupos estables que hay dentro del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa y número de grupos estables nuevos que se generan.

10. Participar de las diferentes actividades culturales y fiestas populares del territorio.

Indicadores: Número de colaboraciones que se realizan dentro de la planificación del barrio para sus fiestas populares.

### **3.3.3 Objetivos específicos.**

Los objetivos específicos son aquellos más concretos y que se pueden lograr a corto-medio término. Estos son:

1. Espacio:

- Sacar el máximo rendimiento posible de los espacios que dispone el Casal.

Indicadores: Número de actividades que se realizan dentro de las diferentes salas del Casal durante la semana.

- Equipar el Casal de todo el material e infraestructuras necesarias para lograr realizar las actividades.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Indicadores: Número de material que se compra para mantener el inventario del Casal.

- Impulsar la asistencia de los jóvenes del barrio en el punto de encuentro.

Indicadores: Número de jóvenes que utilizan el punto de encuentro del Casal.

- Sensibilizar a los participantes sobre el cuidado del espacio.

Indicadores: Cantidad de basura que se encuentra por el suelo o dejado fuera de los diferentes puntos de tratamiento de residuos.

- Coordinar el uso del espacio para que las actividades no se solapen y todos tengan la oportunidad de hacer uso de él.

Indicadores: Número de quejas de los usuarios sobre la poca disponibilidad del espacio.

### **2. Organización:**

- Mejorar la estructura de los espacio de participación para que sean más inclusivos y eficientes.

Indicadores: Número de reuniones del grupo gestor.

- Potenciar el espació del grupo gestor como órgano de decisión y coordinación entre las diferentes equipos del Casal.

Indicadores: Número de miembros de los diferentes grupos estables del Casal que participan en las reuniones del grupo gestor.

- Crear nuevos espacios de relación y comunicación conectados con el grupo gestor, un específico para la coordinación de las actividades conjuntas entre grupos estables.

Indicadores: Número de reuniones para la coordinación de las actividades de los grupos estables con las del grupo gestor.

- Potencial el buen funcionamiento del equipo de coordinación.

Indicadores: Número de actividades para mejorar el trabajo en equipo del grupo gestor.

- Creación de protocolos de actuación frente agresiones y situaciones concretas.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Indicadores: Número de protocolos de actuación creados o modificados.

### 3. Participantes:

- Incorporar a jóvenes usuarios del Casal en proyectos ya existentes o motivar para que se generen de nuevos que den respuesta a sus necesidades.

Indicadores: Número de usuarios que participan en las diferentes actividades que se realizan en el Casal.

- Motivar a los integrantes de los grupos estables para que regularicen su papel de socio y para que se impliquen en proyectos y actividades.

Indicadores: Número de integrantes de los grupos estables que participen en la organización de actividades que no necesariamente deberían organizar.

- Crear sentimiento de permanencia en el Casal.

Indicadores: Número de usuarios que participan en las diferentes actividades del Casal y en las reuniones del grupo gestor.

- Crear un protocolo de bienvenida para a nuevos participantes.

Indicadores: Número de reuniones de presentación para los nuevos integrantes del grupo gestor.

### 4. Economía:

- Optimizar la gestión económica.

Indicadores: Número de justificaciones entregadas a tiempo al Ayuntamiento y a todas las entidades que subvencionan el proyecto del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.

- Formar al equipo gestor sobre el funcionamiento de la economía del Casal para que la responsabilidad sea compartida.

Indicadores: Número de formaciones que se han realizado al equipo gestor para mejorar la gestión económica.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### 5. Participación:

- Potenciar la participación de los socios, socias y colaboradores en las estructuras participativas.

Indicadores: Número de socios de la Asociación que participan en las diferentes actividades del Casal.

- Dinamizar los espacios de participación.

Indicadores: Número de actividades y talleres que se realizan en el Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.

### 6. Comunicación:

- Difundir el proyecto del Casal.

Indicadores: Número de usuarios que participan en las diferentes actividades y talleres del Casal.

- Mejorar la difusión de los actos, mediante las diferentes redes sociales.

Indicadores: Número de plataformas online en las que se hacen difusión de los actos del Casal.

- Hacer carteles del Casal y de las actividades puntuales siguiendo la misma línea estética e innovando para que sean más atractivas.

Indicadores: Número de carteles que se realizan para promover las diferentes actividades y talleres del Casal.

- Realizar un tríptico trimestral de las actividades del Casal de Joves.

Indicadores: Número de trípticos con información de las actividades que se realizaran durante el trimestre al que se corresponde.

- Difundir la situación actualizada del Casal mediante las redes sociales.

Indicadores: Número de imágenes y comentarios que se realizan a las redes informando de los actos que se realizan en el momento.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### 7. Ocio:

- Innovar en las propuestas de ocio alternativo.

Indicadores: Número de actividades gratuitas que se realizan en el Casal.

- Hacer énfasis en el valor pedagógico y transformador que tiene el ocio, así como reflexionar que se puede aportar como Casal.

Indicadores: Número de reuniones para definir qué valor pedagógico debe tener las diferentes actividades que se realizan.

### 8. Ocupación:

- Promover la formación y asesoramiento a los jóvenes, conjuntamente con la entidad PIJ (Punt d' Informació Juvenil).

Indicadores: Número de usuarios que asisten al Punto de Información Juvenil.

### 9. Prevención:

- Promover la formación e información sobre la prevención de salud y consumo.

Indicadores: Número de actos de debate que se realizan sobre la salud y el consumo.

### 10. Género:

- Realizar políticas de concienciación sobre las desigualdades de género presentes en nuestro entorno.

Indicadores: Número de actos de debate que se realizan para la conciencia social.

- Asegurar y garantizar que el Casal sea un espacio libre de violencias machistas y de discriminaciones por motivos de género y/o orientación sexual.

Indicadores: Número de actitudes sexistas que se identifican dentro del Casal o en cualquier de sus actividades.





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

- Potenciar formaciones de género y desigualdades para que los usuarios, participantes y organizadores del Casal, sea capaces de adquirir herramientas para combatir estas situaciones.

Indicadores: Número de formaciones que se realizan en el Casal para tratar las actitudes de violencia de género o actitudes sexistas.

### 11. Información:

- Promocionar el PIJ y coordinar actividades conjuntas (debates, talleres, formaciones, etc.).

Indicadores: Número de folletos, carteles y actividades que se realizan para indicar la existencia y utilidad del PIJ (Punto de Información Juvenil).

### 12. Sostenibilidad:

- Estructurar las actividades del casal para dotarlas de herramientas suficientes para tener un funcionamiento sostenible y respetuoso con el entorno.

Indicadores: Número de desechos que se han generado en las actividades y el número de desechos que se han clasificado para reciclar.

- Generar las sinergias suficientes para tener una cartera de proveedores de productos de consumo responsable y Km 0.

Indicadores: Número de materiales que se compran a proveedores del barrio.

### 13. Diversidad:

- Realizar un programa de actividades para promover la diversidad mediante diferentes expresiones culturales teniendo en cuenta la realidad del barrio.

Indicadores: Número de actividades culturales que se realizan en el Casal.

- Generar dinámicas para concienciar a los voluntarios y trabajadores del Casal para actuar y aceptar que necesita romper con los prejuicios culturales.

Indicadores: Número de actitudes o comentarios que se realizan dentro del Casal que puedan ofender o afectar alguna cultura diferente a la del usuario emisor.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

- Diseñar las acciones específicas para promover la diversidad e igualdad con una perspectiva inclusiva.

Indicadores: Número de actividades organizadas por diferentes colectivos para dar a conocer sus costumbres y culturas.

- Implementar el plan de comunicación interna y el protocolo de difusión externa que permita funcionar bajo unos parámetros generales, facilitando de esta forma la promoción de todas las esferas del casal y aprovechando para diferenciar y promover los espacios y los servicios.

Indicadores: Número de planes de comunicación interna y protocolos de difusión externa realizados.

### **3.4 Estudio del Espacio.**

El Casal de Joves del Clot-Camp de l’Arpa realiza su actividad con el equipamiento abierto de Lunes a Viernes, de 17:00 a 21:00h.

Los Viernes y Sábados el horario dependerá de la actividad programada. Este horario varía según la programación y las propuestas puntuales realizadas por los participantes y usuarios de las actividades.

A parte de las actividades propuestas por los diferentes participantes, el Casal ofrece un conjunto de servicios destinados a los jóvenes. Estos servicios se ofrecen como un complemento a la actividad culturas y de ocio del mismo Casal, alguno de ellos dinamizados por servicios externos o diferentes talleres y cursos.

Estos son:

- Servició de atención ciudadana: el Casal tiene un horario de atención al público de Lunes a Viernes de 17:00 a 21:00h y como añadido los Lunes y los Jueves de 10:00 a 13:00h. En este período se realiza atención presencial, telefónica o vía correo electrónico a todas las personas usuarias que requieran información tanto de las actividades como de los recursos que hay en el barrio o ciudad.
- Punto de encuentro: el punto de encuentro es el espacio polivalente abierto de lunes a viernes de 17:00 a 21:00h. En este espacio los jóvenes pueden disponer de un lugar donde reunir-se, tomar un refresco, leer, jugar a juegos de mesa, entre otros.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Programación estable de talleres y cursos: la realización periódica de cursos y talleres se concretan en función de la demanda de los jóvenes, actualmente se realizan los siguientes talleres:
  - Taller de telas.
  - Taller de danza urbana.
  - Taller de Crossfit.
  - Taller de iniciación al teatro.
  - Baile de bastones.
  - Ciclo de charlas en perspectiva de género.
- Fiestas populares: el Casal está integrado en la red general de actividades programadas al barrio. Es por ese motivo que se participa activamente en las diferentes fiestas populares del barrio, ofreciendo espacios propios para los jóvenes.
- Punto de información juvenil (PIJ): el Casal dispone de un asesor semanal informador juvenil, siendo así un espacio de información laboral, estudiantil y de todas aquellas dudas que puedan tener los jóvenes.
- Servicio de buzón: las entidades juveniles pueden disponer de un servicio de buzón donde recibir información o difusión especializada. Este buzón está localizada en la recepción de La Traca.
- Cesión de espacio JIPS y educadores de calle: el Casal facilita y colabora en los trabajos realizados por estos dos grupos de dinamizadores de jóvenes en el barrio.
- Punto de información movilidad internacional: todos los martes el Casal cuenta con la presencia de un informador de movilidad internacional que asesora a los jóvenes que quieren irse al extranjero a trabajar, realizar campos de trabajo, intercambios.
- Salas de estudio: durante la época de exámenes o por la realización de trabajos en grupos se reserva y anuncia la sala de reuniones, como un espacio para poder trabajar sin ruido y de forma gratuita.
- Salas de ensayo: espacio donde bandas de jóvenes puedan realizar ensayos en salas insonorizadas y equipadas con instrumentos y dispositivos de sonido.
- Espacio para soporte y difusión de la creación joven IN ALBIS: espacio de exposiciones y creaciones donde se realiza una exposición cada mes así como diferentes actividades como charlas, talleres con el objetivo de acercar la cultura a los colectivos juveniles.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

- Alojamiento de entidades: el Casal cede el espacio de manera estable o puntual, a entidades o asociaciones siempre que estas lo necesitan, a cambio estas han de ofrecer algún tipo de contraprestación como por ejemplo la colaboración en actividades regulares del Casal.
- Servicio de préstamo de material: el Casal cede su material a entidades o asociaciones que necesitan de este para poder realizar sus actividades, siempre de manera supervisada y respetando el procedimiento de solicitud de este que consiste en acudir en una reunión de la gestora con antelación y presentar la hoja rellena para la cesión de material, en la que se compromete a responsabilizarse en caso de que este se estropee.
- Actividades organizadas por entidades, proyectos o grupos estables: el Casal, cediendo su espacio, colabora con todas aquellas iniciativas de los jóvenes que quieran realizar sus propias actividades.
- Actividades interasociativas: el Casal colabora con la coordinación de otras entidades para realizar conjuntamente acciones en el territorio del Clot-Camp de l’Arpa.
- Vivero de proyectos: el Casal promueve la continuidad o el nacimiento de todos aquellos proyectos que realicen los jóvenes, dando soporte a la propuesta tanto en espacio, organización y material, y haciendo que, en caso de que tenga éxito, pueda seguir creciendo con total autonomía.

Todos estos servicios no podrían existir sin los recursos humanos de los que dispone el Casal, estos son el resultado de un modelo mixto de participación, liderado por una alta participación voluntaria de jóvenes auto organizados y la compañía de un equipo de profesionales de la animación sociocultural que ayudan en la gestión, promoción y dinamización del Casal.

Siguiendo con la normativa de equipamientos públicos, el Casal cuenta con una persona con la funciones de informador-dinamizador durante 26 horas semanales.

Los principales deberes de la persona dinamizadora del Casal son:

- Responsable de abrir y cerrar el centro dentro de los pertinentes horarios.
- Atender al público.
- Diseñar, coordinar, evaluar y comunicar la programación del Casal.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Dinamizar las actividades del Casal.
- Gestionar las incidencias del equipamiento.

La columna vertebral del Casal está representado por su espacio y el material que contiene, como se ha comentado anteriormente. El Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa está localizado en el sótano del edificio cultural de la Farinera del Clot.

El espacio está compuesto por las siguientes características:

Aforo (personas)	Superficie (m2)	Tipo de espacio	Nº de espacio
<b>149</b>	150	Sala Grande Polivalente	1
<b>4</b>	18	Secretaria	1
<b>6</b>	44	Vestíbulo	1
<b>2</b>	26	Almacén	1
<b>4</b>	12.62	Sala de ensayo I	1
<b>4</b>	12.62	Sala de ensayo II	1
<b>10</b>	14.08	Sala de reuniones	1
<b>55</b>	55	Sala polivalente	2
<b>24</b>	49	Aula de dibujo	1

*Tabla 5. Dimensiones del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa*

- Superficie total del Centro: 523 m<sup>2</sup> aproximadamente.
- Superficie útil: 381.24 m<sup>2</sup> aproximadamente.

El plano del espacio se encuentra representado en el Anexo 2, mientras que en el Anexo 3 se muestra la lista de todo el material debidamente inventariado, propiedad del Casal.

Finalmente los principios de gestión económica-financiera en las que se basa el Casal son:

- Principio de transparencia.
- Principio de sostenibilidad económica.
- Principio de las tres E's: económica, eficacia y eficiencia.



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

El plan económico que se muestra a continuación es su plan económico de mínimos.

<b>GASTOS PREVISTOS 2019</b>			
<b>TRABAJADOR</b>	Sueldo dinamización 26h/set	Sueldo bruto anual	<b>17.647,28 €</b>
<b>GESTION</b>	Material de oficina		<b>1.552,72 €</b>
	Seguro Casal		<b>340,00 €</b>
	Seguro riesgos laborales		<b>500,00 €</b>
	Póliza de seguro		<b>160,00 €</b>
	Gestor económico / laboral		<b>1.200,00 €</b>
	Mantenimiento cuenta bancaria		<b>50,00 €</b>
<b>TALLER, ACTIVIDADES</b>	Material talleres y actividades		<b>1.000,00 €</b>
	Fiestas de primavera		<b>1.300,00 €</b>
	Fiestas mayores		<b>1.500,00 €</b>
<b>PROYECTO</b>	Proyecto Font i Sagué		<b>1.000,00 €</b>
	Proyecto Barraquito		<b>3.000,00 €</b>
	Proyecto Bad Candy		<b>3.000,00 €</b>
	Proyecto Magic		<b>250,00 €</b>
	Proyecto Que no Cúmbia el Pànic		<b>6.000,00 €</b>
<b>TOTAL</b>			<b>38.500,00 €</b>



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

<b>INGRESOS PREVISTOS 2019</b>	
Subvención Ayuntamiento	<b>32.000,00 €</b>
Convenio ACJ ( Generalitat, Ministerio...)	<b>800,00 €</b>
Cuotas socios	<b>200,00 €</b>
<b>INGRESOS SIN IVA</b>	
Cuotas Talleres: 5€/h x 90h previstas	<b>450,00 €</b>
Muestras de las salas de ensayo	<b>300,00 €</b>
Proyecto Font i Sagué	<b>500,00 €</b>
Proyecto Barraquito	<b>750,00 €</b>
Proyecto Bad Candy	<b>750,00 €</b>
Proyecto Magic	<b>300,00 €</b>
Proyecto Que no Cúmbia el Pànico	<b>1.000,00 €</b>
Actividades fiestas de primavera	<b>450,00 €</b>
Actividades fiestas mayores	<b>1.000,00 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38.500,00 €</b>

*Tabla 6. Desglose económico del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa*



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

### 4 Estudio de las características

A partir de lo comentado anteriormente se realizará un análisis para poder evaluar cuales son los puntos a mejorar dentro de la gestión del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa.

#### 4.1 Identificación de puntos a mejorar.

Para poder identificar los diferentes puntos a mejorar se realizaron un total de catorce reuniones de 2h cada una con la dinamizadora del espacio y con el grupo gestor del Casal, La Traca. Estas reuniones se realizaron con el proyecto del Casal en mano para de esta manera comprobar que puntos se estaban cumpliendo y cuáles eran los que se trabajaban pero no con mucha profundidad.

El objetivo de estas reuniones era encontrar que aspectos requerían de una innovación o cambio para poder iniciar un programa de mejora continua. En ellas se clarificó el significado de mejora continua, la necesidad de realizar un trabajo en equipo y que metodologías seguir a partir de las experiencias obtenidas a partir de las decisiones tomadas. Con todo ello se quería conseguir unos nuevos resultados que desembocaran en una mejor gestión del servicio que se quiere proporcionar.

Para ejemplificar la importancia de la mejora continua y como se logra, se muestra el siguiente esquema:

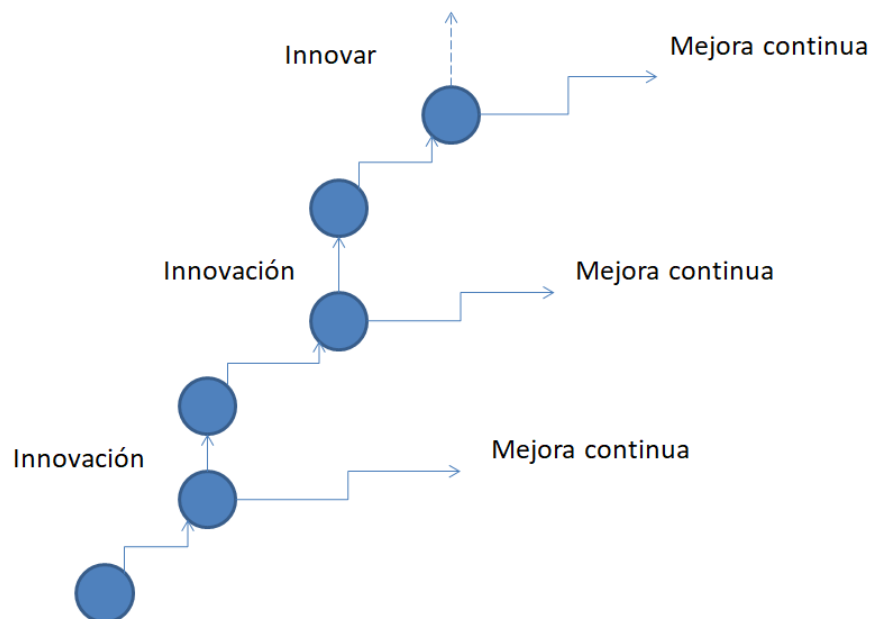


Figura 5. Esquema mejora continua





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

En el esquema se puede observar como gracias a la innovación en ciertos puntos del proyecto este se mejora continuamente, por ese motivo las reuniones estaban centradas en identificar los puntos fuertes y débiles de la organización, y de esta manera poder ver que nuevas intervenciones se debían generar.

Para filtrar las sugerencias sobre qué puntos o aspectos eran realmente útiles se siguió el siguiente Fluorama para evaluar las propuestas o puntos de mejora.

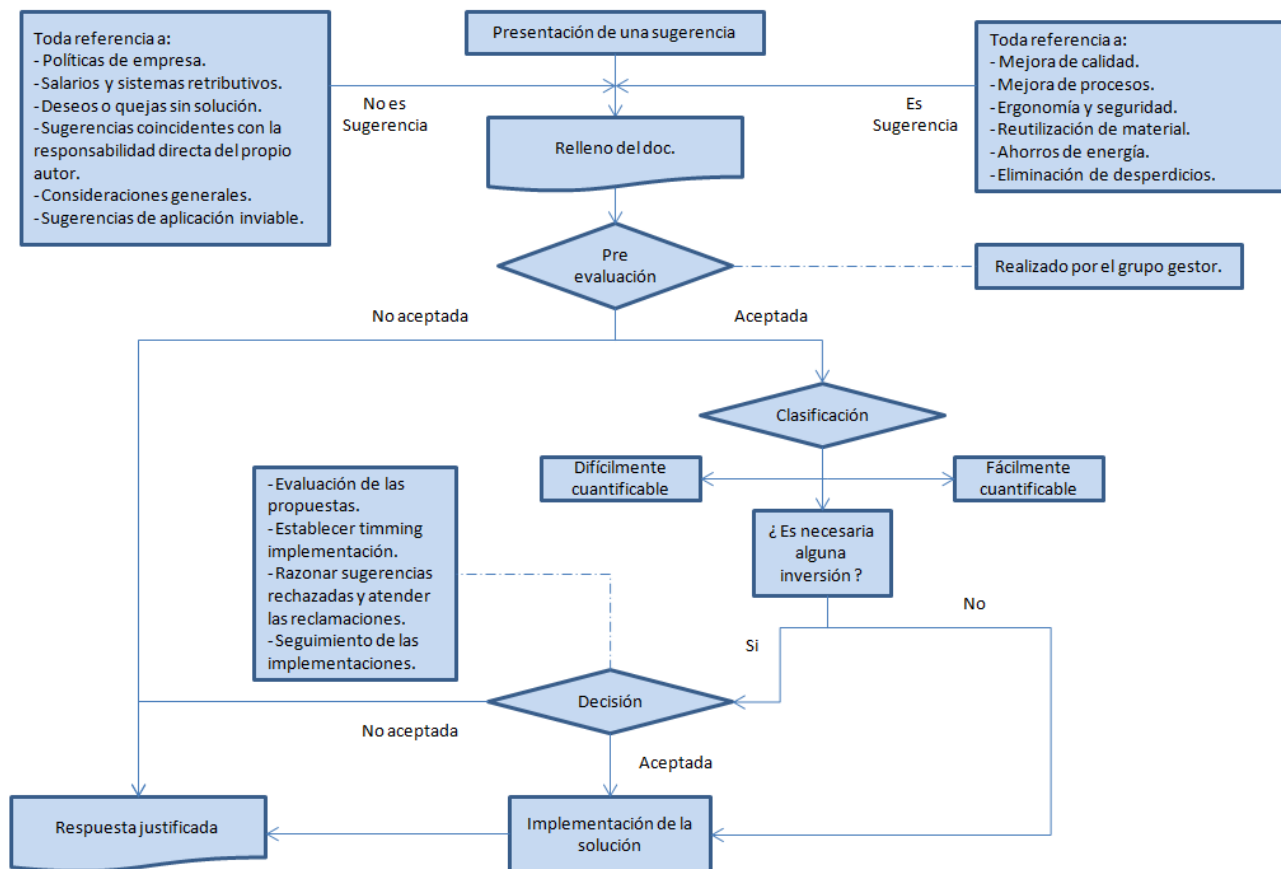


Figura 6. Fluorama presentación de sugerencias de mejora

Durante las reuniones se trabajó para definir un DAFO concreto dentro del grupo gestor para poder saber que visión tenían los mismos componentes de este. Se debe recordar que el grupo gestor está formado por voluntarios que buscan llevar a término el proyecto del Casal y por lo tanto cada uno tiene una visión diferente del método a ejecutar para llevarlo adelante.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa



Figura 7. DAFO realizado por el grupo gestor del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa

El DAFO realizado por La Traca se muestra a continuación:

Fortalezas	Debilidades
Capacidad de llegar a un consenso	A los diferentes voluntarios del grupo gestor les cuesta escuchar.
Igualdad entre todos los componentes	No hay el mismo número de chicos que de chicas
Grupo cohesionado con objetivos comunes	Hay tareas que siguen sin realizarse
Mucha participación	Hay faltas de respeto en algunos momentos
Nacimiento de nuevos Proyectos con una gran expectativa de futuro	Muchos de los integrantes no conocen a conciencia el proyecto
Buen trabajo en equipo y buena organización	A los voluntarios les gusta mucho escucharse a



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

	ellos mismos
La organización es asertiva con los diferentes usuarios	Durante las reuniones cuesta centrarse en los temas a tratar
Hay un gran sentimiento de pertenencia del barrio	Existen roles en las reuniones que hacen que otros no sean escuchados.
Se generan grandes ideas	
Siempre hay disposición a mejorar	
Existe mucha variedad ideológica, muchos puntos de vista	

*Tabla 7. Descripción Fortalezas y Debilidades del DAFO del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa*

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
El Casal se encuentra en un barrio con muchas entidades que pueden enriquecer el proyecto	Falta de conocimiento para repartir el trabajo correctamente
El grupo gestor se renueva constantemente con nuevos voluntarios	Conflicto de intereses entre miembros del casal y otras entidades
El nuevo convenio permite la gestión del espacio con mejores condiciones económicas	Problemas al realizar el relevo entre los antiguos responsables de la gestión económica
Se tiene un espacio transformador que puede mejorar día a día	Difícil acceso de nuevos integrantes al grupo gestor
Posibilidad de conseguir un mejor espacio	Discrepancias que rompan la unidad del equipo
	Aparición de entidades espía
	Gestoras con mucha gente pueden derivar en reuniones más largas e improductivas.
	La unión de gente en el grupo gestor que no tenga como ideal el proyecto actual

*Tabla 8. Descripción Oportunidades y Amenazas del DAFO del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa*



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Después de realizar un análisis de cómo estaba el grupo gestor, se realizó una valoración de los objetivos marco del proyecto, que se estaban realizando en aquel momento.

La valoración del grupo gestor y de la Dinamizadora dio como resultado los siguientes puntos por objetivo:

1. Ser un proyecto integrador y abierto a todos, que englobe a los jóvenes del barrio en un espacio de encuentro y de relación:
  - a. Muchas veces se realizan más actividades centradas para la gente de la gestoría que para los usuarios del barrio.
  - b. No se realiza mucha difusión de las diferentes actividades.
  - c. Hay que contactar más con los jóvenes del barrio.
  - d. Que el Casal se encuentre en un sótano no ayuda a que los jóvenes quieran venir más a menudo.
2. Promover la participación de los jóvenes del barrio, y crear redes de relación entre ellos.
  - a. Hay que mejorar el contacto con los jóvenes que no forman parte de ninguna otra organización o entidad.
3. Aportar un altavoz a las reivindicaciones e inquietudes de los jóvenes del barrio.
  - a. No se ha logrado realizar.
  - b. El Casal no se ve como un espacio reivindicativo.
4. Promover los valores de solidaridad, el soporte mutuo, la creatividad, el empoderamiento, la participación, etc.
  - a. Se valoró que sí se ha logrado.
5. Dar una alternativa al modelo de ocio consumista en el que están centrados los jóvenes.
  - a. No se ha logrado del todo, se ha fomentado un ocio no mercantilista, influenciado por marcas pero sí que se ha estado realizando un ocio de consumo.
  - b. Se debe buscar alternativas de ocio que no sean únicamente fiestas.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

6. Promover el aprendizaje de una actitud crítica, autónoma, cooperativa y activa de los jóvenes.
  - a. Las actividades que se han realizado siempre han tenido un significado.
  - b. Siempre se puede mejorar el mensaje.
  - c. Se valoró muy positivamente la participación de los diferentes grupos que conforman el Casal.
7. Aumentar las prácticas participativas, culturales, asociativas y creativas de los jóvenes.
  - a. Se valoró que se ha logrado con creces.
8. Favorecer el desarrollo social y personal de los jóvenes.
  - a. Se valoró que es necesario mejorar la comunicación con los jóvenes del barrio.
  - b. Pero el mismo proyecto y dinámica del Casal ha ayudado al desarrollo personal de los jóvenes que han participado.
9. Dotar de recurso de apoyo y promover la participación en las iniciativas de dinamización cultural del entorno o la comunidad donde se ubican.
  - a. Se valoró que sí se ha logrado.
10. Prevenir, identificar, canalizar y colaborar en la resolución de problemáticas de inserción social de los jóvenes.
  - a. Se valoró que es un objetivo muy ambicioso.
  - b. Actualmente no está completado pero está por buen camino.
11. Dar soporte a las entidades juveniles del barrio.
  - a. Se ha mejorado mucho respecto al pasado, ya que el pasado 2018 se decidió dar un paso adelante en este aspecto, mejorando la cesión de espacio y material.
  - b. Se propuso colgar en las redes sociales el procedimiento para poder agilizar la cesión de material.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Después de realizar una valoración con la Dinamizadora del casal, se definieron las siguientes problemáticas:

1. Las reuniones de gestión del espacio no se registraban correctamente debido a que no hay un rol preestablecido sobre quién debe tomar la Acta, rotando entre los asistentes. Este hecho generaba que no existiera un modelo estándar, provocando que cada documento fuera diferente y provocando que las diferentes entidades como bancos y el responsable del Ayuntamiento presentaran ciertas quejas, impidiendo que se realizaran algunas gestiones administrativas claves como renovación de estatutos o modificaciones en las condiciones de las cuentas económicas del Casal.
2. Los usuarios del Casal solicitan material que luego no saben volver a guardar, provocando que se pierdan diferentes materiales o que el almacén del Casal fuera impracticable.
3. Los usuarios del Casal no saben utilizar correctamente todo el material que necesitan generando situaciones de mal uso y peligro de dañarlo.
4. La información que se quiere anunciar desde el Casal no acaba de llegar a todos los jóvenes del barrio, provocando que no acaben de conocer la totalidad de las actividades que se realizan en el espacio.
5. Se deberían promover más valores de participación de los propios usuarios, para que mantengan en orden el espacio.

También se realizaron cuestionarios a diferentes usuarios para saber su grado de satisfacción con el servicio y así poder encontrar cual es la visión que tienen estos respecto lo que en principio tiene que proporcionar el Casal.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

La Ficha técnica de la encuesta se muestra en la siguiente tabla:

	Descripción
Nombre del Proyecto	Encuesta de opinión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa
Firma Encuestador	Robert Boada Quesada
Fecha de realización de campo	Del 15 al 19 de Abril del 2019
Universo	Hombres y mujeres de 18 a 30 años, usuarios del servicio
Tamaño de la muestra	47 encuestas presenciales
Técnica de Recolección	Presencial en el Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa
Margen de error	11.5% aproximadamente
Nivel de confianza general	95%

Tabla 9. Ficha técnica de la encuesta.

Como se ha comentado se realizaron un total de 47 cuestionarios en formato oral, siguiendo la plantilla que se muestra a continuación:

Preguntas	Valoración del 1 al 10
Como valoraría la actividad realizada?	
Como valoraría la promoción de la actividad?	
Como valoraría la calidad del material utilizado?	
Como valoraría el espacio en el que se ha realizado?	
Como valoraría la organización de la actividad?	
Como valoraría al encargado de realizar la actividad?	

Tabla 10. Cuestionario evaluación





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

Los resultados obtenidos por cada cuestión se muestran en los siguientes gráficos:

### 1. Como valoraría la actividad realizada?

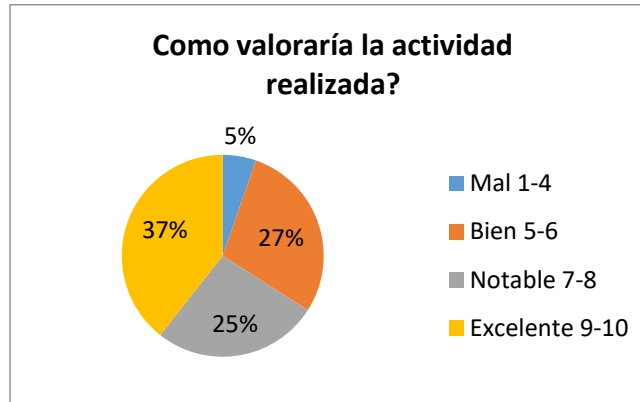


Figura 8. Gráfico "Como valoraría la actividad realizada?"

### 2. Como valoraría la promoción de la actividad?

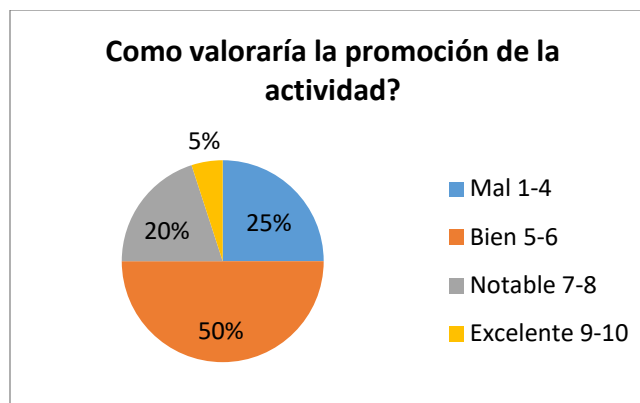


Figura 9. Gráfico "Como valoraría la promoción de la actividad?"





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

3. Como valoraría la calidad del material utilizado?

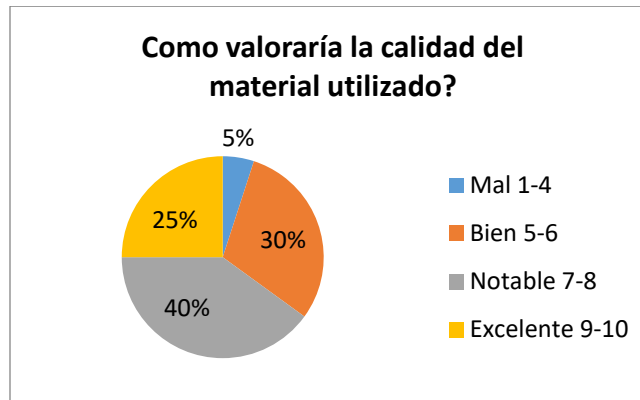


Figura 10. Gráfico "Como valoraría la calidad del material utilizado?"

4. Como valoraría el espacio en el que se ha realizado?

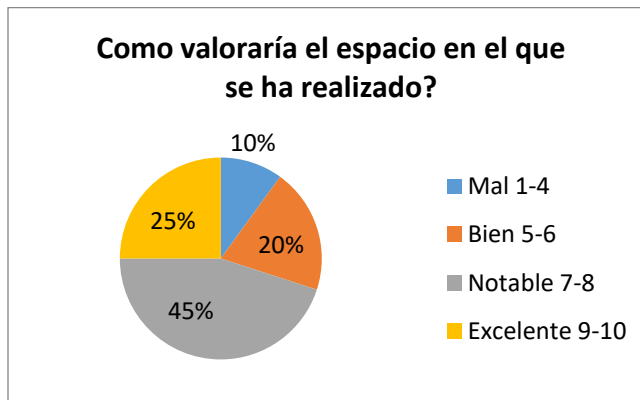


Figura 11. Gráfico "Como valoraría el espacio en el que se ha realizado?"



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

5. Como valoraría la organización de la actividad?

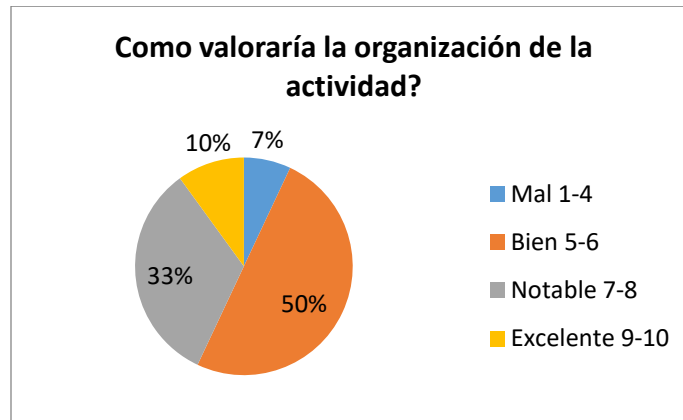


Figura 12. Gráfico "Como valoraría la organización de la actividad?"

6. Como valoraría al encargado de realizar la actividad?

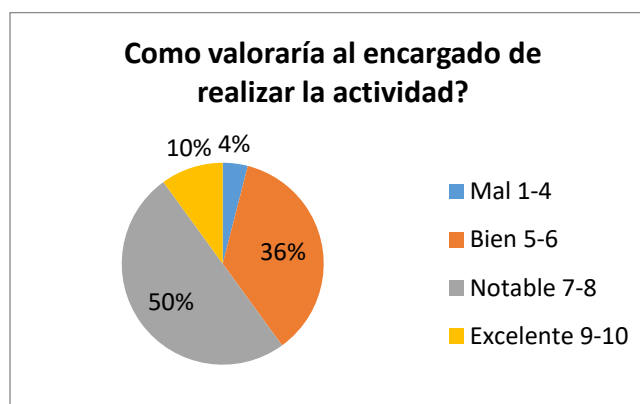


Figura 13. Gráfico "Como valoraría al encargado de realizar la actividad?"



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **4.2 Evaluación de los puntos a mejorar.**

A partir del estudio de los diferentes puntos que pueden mejorar en la funcionalidad del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa, se ha elaborado una tabla de valor ponderado para clasificar que puntos son los más importantes para poder mejorar de manera rápida e eficaz la organización de este.

Los puntos a mejorar comentados anteriormente y que se valoraran a continuación son:

1. Roles no productivos en el grupo gestor del servicio. [A]
2. Falta de un modelo para completar el proyecto. [B]
3. Problemas al realizar el relevo entre los integrantes más veteranos y los más jóvenes. [C]
4. Reuniones muy largas. [D]
5. Falta de un modelo de Acta estándar. [E]
6. Actividades más centradas en los jóvenes del barrio. [F]
7. Localización del Casal. [G]
8. Mejorar la comunicación con los jóvenes. [H]
9. Material de fácil acceso. [I]
10. Aprender a utilizar correctamente el material utilizado. [J]
11. Falta de una publicidad que llegue a los jóvenes. [K]
12. Fomentar la participación, más que el simple uso puntual del espacio. [L]

La tabla de valor ponderado tendrá en cuenta el coste económico (economía) [30%], la gravedad del problema (gravedad) [20%], la repercusión en el espacio (espació) [20%] y el grupo o individuo que ha solicitado notificado el punto (solicitante, en función de si lo ha comentado la dinamizadora, el grupo gestor del espacio o algún usuario externo, siendo el de mayor importancia la Dinamizadora que utiliza el espacio diariamente, y por último el usuario que puede ser de visita puntual o de visita constante) [30%].



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

	Ponderación (g)	A		B		C		D		E		F	
		P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g
<b>Economía</b>	0.3	5	1.5	8	2.4	5	1.5	5	1.5	8	2.4	5	1.5
<b>Gravedad</b>	0.2	6	1.2	8	1.6	5	1	7	1.4	6	1.2	7	1.4
<b>Espacio</b>	0.2	5	1	5	1	5	1	6	1.2	5	1	5	1
<b>Solicitante</b>	0.3	7	2.1	7	2.1	7	2.1	7	2.1	9	2.7	7	2.1
$\sum_{i=1}^n P_i \cdot g_i$		5.8		7.1		5.6		6.2		7.3		6	
Nota		<b>5.8</b>		<b>7.1</b>		<b>5.6</b>		<b>6.2</b>		<b>7.3</b>		<b>6</b>	

Tabla 11. Tabla valor ponderado opciones A-B-C-D-E-F

	Ponderación (g)	G		H		I		J		K		L	
		P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g	P	P·g
<b>Economía</b>	0.3	5	1.5	5	1.5	8	2.4	7	2.1	5	1.5	5	1.5
<b>Gravedad</b>	0.2	7	1.4	8	1.6	7	1.4	7	1.4	8	1.6	6	1.2
<b>Espacio</b>	0.2	7	1.4	6	1.2	8	1.6	8	1.6	7	1.4	6	1.2
<b>Solicitante</b>	0.3	7	2.1	7	2.1	9	2.7	9	2.7	5	1.5	9	2.7
$\sum_{i=1}^n P_i \cdot g_i$		6.4		6.4		8.1		7.8		6		6.6	
Nota		<b>6.4</b>		<b>6.4</b>		<b>8.1</b>		<b>7.8</b>		<b>6</b>		<b>6.6</b>	

Tabla 12. Tabla valor ponderado opciones G-H-I-J-K-L



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

A partir de los resultados obtenidos en las dos tablas anteriores se ha escogido buscar soluciones para aquellas mejoras necesarias que tengan una media superior al siete, ya que se considera que son de calidad notable para ser aplicadas efectivamente.

En este caso son cuatro:

1. Falta de un modelo para completar el proyecto. [B] [7.1]
2. Falta de un modelo de Acta estándar. [E] [7.3]
3. Material de fácil acceso. [I] [8.1]
4. Aprender a utilizar correctamente el material utilizado. [J] [7.8]



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **5 Mejoras**

A continuación se definirán y aplicarán las soluciones a los cuatro puntos a mejorar identificados en el apartado anterior.

#### **5.1 Identificación de las soluciones.**

A partir de los estudios anteriormente realizados y de la evaluación sobre qué puntos son necesarios mejorar dentro de la organización, se han planteado diferentes propuestas de soluciones para los cuatro casos que se han considerado más importantes desde el punto de vista económico, impacto en la organización, impacto en el espacio y según el solicitante que ha observado ese aspecto. Cada mejora se presentara siguiendo un modelo de propuesta de mejora:

A continuación se presentan las soluciones:

1. Realización del modelo para completar el proyecto.
2. Realización de un modelo de Acta estándar.
3. Material de fácil acceso.
4. Aprender a utilizar correctamente el material utilizado.



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

**Programa de Sugerencias**

Nº de registro:  
Fecha: 05/03/2019  
Nombre: Robert Boada

**A cumplimentar por el/la sugerente:**

**Tipo de sugerencia**      ☐Proceso      ☐Ambiental      ☐Seguridad      ☒Otros

Nombre y apellidos	DNI	Firma	Fecha
Robert Boada Quesada	47944495Y	Robert	05/03/2019

<b>Identificación sugerencia:</b>	Realización de modelo para completar el proyecto.
<b>Situación actual:</b>  El proyecto no tiene en cuenta ciertos aspectos al 100%, como es el caso del tipo de normativas internas que debe tener el servicio. Es cierto que en algunos puntos se cita que es necesario seguir el Reglamento de Régimen Interno de la entidad La Traca, pero hace falta mantener una diferenciación entre la normativa de la entidad La Traca y el servicio que ejerce el Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa, dado que el Casal de Joves forma parte del Ayuntamiento y por lo tanto debe tener una normativa acorde al ideario de este.	<b>Imagen situación actual</b>  No hay documento actualmente.
<b>Solución propuesta:</b>  Por lo tanto la solución que se propone es elaborar un Reglamento de Régimen Interno (RRI) exclusivo del Casal de Joves, que esté aceptado por el Ayuntamiento.	<b>Imagen situación propuesta</b>  Documento redactado.
<b>A cumplimentar por el equipo gestor del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa</b>	
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 05/03/2019	Calculable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 05/03/2019
Implantada <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 14/05/2019	

Fecha: 12/03/2019





**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**



**Programa de Sugerencias**

Nº de registro:  
Fecha: 12/03/2019  
Nombre: Robert Boada

**A cumplimentar por el/la sugerente:**

**Tipo de sugerencia**      ☒Proceso      ☐Ambiental      ☐Seguridad      ☐Otros

Nombre y apellidos	DNI	Firma	Fecha
Robert Boada Quesada	47944495Y	Robert	12/03/2019

<b>Identificación sugerencia:</b>	Material de fácil acceso.	
<b>Situación actual:</b>  Muchas veces para realizar cualquier actividad es necesario acceder a material del almacén, y por lo tanto al terminar la actividad este debe volver al depósito donde se encontraba, pero por las prisas o por el cansancio este material se puede dejar en cualquier parte de ese espacio, dificultando que el siguiente usuario que tenga que utilizar este elemento lo encuentre o acceda a él.	<b>Imagen situación actual</b> 	
<b>Solución propuesta:</b>  La solución que se propone es organizar todo el almacén según una pauta establecida y aplicando soluciones como etiquetas o marcar el espacio en el que se deban dejar los diferentes materiales, facilitando que los usuarios lo encuentren y que lo puedan guardar sin ningún tipo de dificultad. Todo ello a partir de la metodología de Lean manufacturing de las 5S.	<b>Imagen situación propuesta</b> 	
<b>A cumplimentar por el equipo gestor del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa</b>		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 12/03/2019	Calculable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 12/03/2019	Implantada <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 22/04/2019



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

**Programa de Sugerecias**

Nº de registro:  
Fecha: 19/03/2019  
Nombre: Robert Boada

**A cumplimentar por el/la sugerente:**

**Tipo de sugerencia**      ☒Proceso      ☐Ambiental      ☐Seguridad      ☐Otros

Nombre y apellidos	DNI	Firma	Fecha
Robert Boada Quesada	47944495Y	Robert	19/03/2019

<b>Identificación sugerencia:</b>	Aprender a utilizar correctamente el material utilizado.	
<b>Situación actual:</b>  Muchas de las actividades que se realizan necesitan de equipos de sonido muy delicados. La mayoría de usuarios no conocen la funcionalidad de estos dispositivos pero intentan ponerlo en funcionamiento como pueden, provocando que estos equipos muchas veces se estropeen.	<b>Imagen situación actual</b>  No hay imagen de montaje anterior	
<b>Solución propuesta:</b>  Se propone realizar formaciones sobre cómo utilizar este equipo para que todos los usuarios puedan utilizarlo sin riesgos. O un manual estandarizado sobre como montar y desmontar correctamente el equipo.	<b>Imagen situación propuesta</b>	
<b>A cumplimentar por el equipo gestor del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa</b>		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 19/03/2019	Calculable <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 19/03/2019	Implantada <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Fecha: 14/05/2019

 <b>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA</b> <b>BARCELONATECH</b>  <b>Secció Terrassa</b>	<b>Máster en</b> <b>Ingeniería</b> <b>Industrial</b>	<b>Data:</b> 20-06-2016
		<b>Pàg.:</b> 59 de 111
		<b>Robert Boada Quesada</b>
<b>Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa</b>		

## **5.2 Aplicación de las soluciones.**

### **1. Reglamento de Régimen Interno (RRI) del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa.**

En el Anexo 4, se adjunta el Reglamento de Régimen Interno del Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa presentado al Ayuntamiento.

En este se notifica el procedimiento de ingreso de nuevos miembros para formar parte del Casal de Joves, el tipo de participantes y su grado de implicación así como los derechos y deberes que tienen dentro del Casal, en función del tipo de participantes que realizan dentro del servicio.

También se notifica el procedimiento para expulsar algún participante del Casal así como los motivos por los que pueden ser expulsados.

Finalmente se indica cómo realizar las futuras modificaciones del mismo Reglamento de Régimen Interno.

Este documento se realizó conjuntamente con la Dinamizadora y una comisión asignada para valorar y aceptar los aspectos propuestos, antes de ser presentado al Ayuntamiento, el cual realizó una valoración y posterior corrección del mismo. El documento final resultante se encuentra anexado en este trabajo.

### **2. Plantilla de Acta.**

En el Anexo 5 se adjunta la plantilla de Acta elaborada.

Para realizarla se ha decidido poner el logo de la entidad La Traca en la cabecera de todas las páginas.

Lo primero que se debe completar es la fecha y la hora de finalización de la reunión. Después, como se observó que en otras actas cada uno redactaba los asistentes de formas diferentes (lista o línea), se ha decidido hacer una tabla que se irá rellenando con los nombres de los asistentes. Se ha decidido formato tabla porque es más fácil añadir hileras y de esta manera todos los nombres se ven espaciados y claros.

Después aparece un índice donde se indican los puntos que se trataran en la reunión. En prácticamente todas las reuniones estos puntos son:

- Puntos externos.
- Tareas pendientes.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- Aprobación Acta anterior.
- Valoración actividades.
- (Puntos a introducir según la reunión).
- Associació Casals de Joves (ACJ).
- Otros.

El formato en el que está es fácil de actualizar e indica las páginas en las que se encuentran los puntos en cuestión.

A continuación aparece el desarrollo de la agenda donde se redacta lo que se habla en la reunión.

Finalmente un espacio donde puedan firmar los responsables del Casal (Presidente y Secretario).

Se ha decidido numerar las páginas para encontrar los puntos expresados en el índice.

### 3. Tratamiento del Almacén.

El inventario de todo el material del Casal se encuentra en el Anexo 3, y la superficie del Almacén es de 26 m<sup>2</sup>.

El espacio del Almacén se muestra a continuación marcado por un rectángulo rojo:



**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**



Figura 14. Croquis del Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Para mejorar la gestión del almacén se ha decidido aplicar el método de las 5S, este método es de origen japonés y hace referencia a los principios del orden y la limpieza. Las 5S se utiliza para la mejora continua, y sus orígenes provienen después de la reforma industrial que sufrió Japón después de perder la 2ª guerra mundial. Esta reforma buscaba eliminar todo aquello que dificultara una producción eficiente, segura e higiénica.

La denominación hace referencia a las palabras japonesas “Seiri” (clasificar), “Seiton” (orden), “Seiso” (limpieza), “Seiketsu” (estandarizar), “Shitsuke” (disciplina).

Para poder implementar las 5S es indispensable el apoyo, compromiso e involucración tanto del órgano gestor como de todos los usuarios del almacén.

A continuación se explica la implementación de las 5S en la organización del almacén:

### **A. Seiri (Clasificar)**

Primero se han identificado aquellos objetos o elementos que no son necesarios para el Casal.

Con la lista de inventario presentada y aprobada por el Ayuntamiento se han identificado los objetos indispensables en el Casal. Todos aquellos elementos que no se han incluido en el inventario han sido seleccionados según si se iban a utilizar en un periodo de tiempo reducido, en caso de que no cumplían esta condición se ha considerado que no era de utilidad y por lo tanto no se han incluido en el inventario.

Para identificar los objetos innecesarios, se pueden utilizar diferentes métodos, uno de ellos es usar la técnica de las tarjetas de color, que marcarían los objetos que no deberían encontrarse en la posición en la que está y que es necesario corregir la ubicación. En este caso se ha optado por una tarjeta roja para marcar los elementos que no están correctamente ubicados o que se deben eliminar.

Es importante determinar la frecuencia con la que se utiliza cada elemento, para distribuir en consecuencia los diferentes elementos en la estantería correcta.

Las tarjetas rojas están diseñadas para que se identifiquen desde cierta distancia, y con un simple control visual se detecte. Estas llevan la siguiente información:

- Numeración de la tarjeta: Número correlativo de cada tarjeta realizada, para controlar el número total de objetos a retirar.
- Cantidad: Cantidad de objetos a retirar.
- Motivo: Motivo por el que se cree que es innecesario.
- Zona de procedencia: Origen del objeto.
- Causa: Razón por el que se encuentra en ese lugar.
- Acción: Que se debe hacer con el elemento en cuestión.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

A continuación se presenta un ejemplo de diseño de la tarjeta roja:

TARJETA ROJA	
Número:	Cantidad:
Motivo:	Causa:
Zona de procedencia:	Acción:

El procedimiento a seguir ha sido el siguiente:

- Se ha verificado que no hay elementos innecesarios en la zona delimitada para el proyecto 5S y retirar los que claramente no son necesarios.
- Los elementos que no se pueden retirar o no está claro si son innecesarios, se clasifican según la tarjeta roja.
- Se eliminan los que no se encuentran en la lista de inventario y no son necesarios en un periodo de un mes.
- Finalmente se retiraron los diferentes carros, los cuales se devolvieron a los respectivos proveedores.

### B. **Seiton** (Ordenar)

En esta fase se pretende disponer de un lugar adecuado para cada objeto que no ha sido eliminado en la fase anterior. Para ello se ha estudiado el tipo de equipo y la frecuencia con la que se utilizan estos.

Para ello primero se ha evaluado y estudiado la estantería que se encuentra en el mismo almacén del Casal y que por presupuesto y decisión del grupo gestor será el que se utilizara para aplicar las mejoras propuestas.

En el almacén hay una estantería que ocupa todo la longitud de la pared del fondo entrando por la puerta, completando una superficie total de  $1.712 \text{ m}^2$  (4.28m largo y 0.4 m profundidad).



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

La estructura de la estantería es la siguiente:

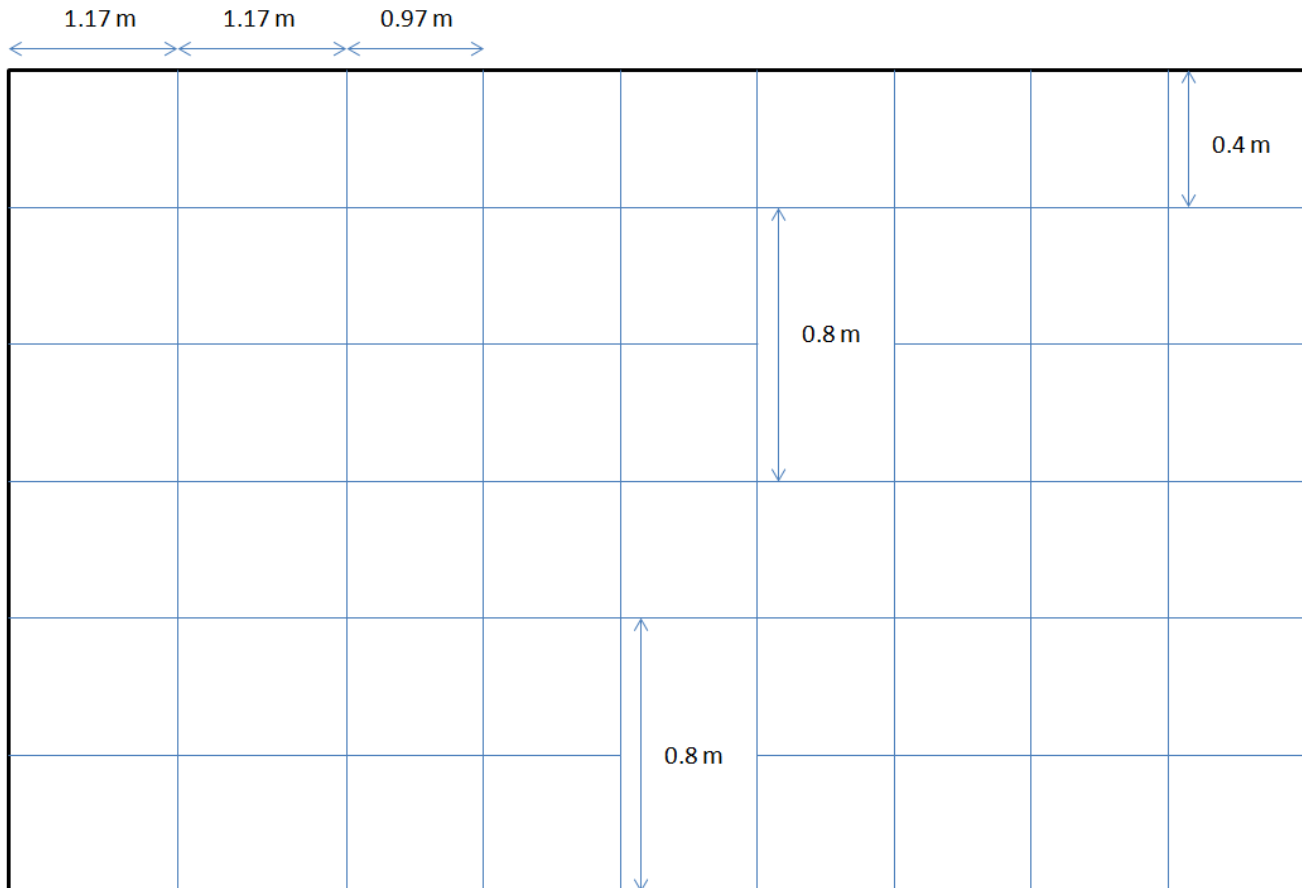


Figura 15. Esquema estantería almacén Casal de Joves del Clot - Camp de l'Arpa

- 2 columnas de 1.17 m de ancho.
- 7 columnas de 0.97 m de ancho.
- 7 columnas con 6 alturas de 0.4 m.
- 2 columnas con 4 alturas de 0.4 m y 1 altura de 0.8 m.

En cada altura se ha etiquetado y marcando que material se guarda en cada uno de los espacios con cinta, marcando el espacio que debe ocupar cada elemento dentro del nivel.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

La estantería se ha organizado de la siguiente forma:

1	7	12	16	20	24	28	33	
2	8	13			25			37
3	9		17	21		29		38
4	10		18	22	26	30	34	39
5	11	14	19			31	35	40
6	6	15	15	23	27	32	36	41

Figura 16. Esquema organización estantería almacén

1. Altavoces + Reproductor Antiguo.
2. Material andamio.
3. Luces pequeñas + Telas escenario + Micros.
4. Cables corriente + CANONS.
5. Estructura escenario.
6. Pasa cables.
7. Manguera 36 +Mesa de sonido antigua.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

8. Luces grandes.
9. Alargo corriente + foco.
10. Mesa de sonido pequeña (4 canales) + altavoz pequeño + Jack's.
11. Mesa de sonido grande (12 canales) + Ladrón CANON.
12. Esterilla Yoga + pelotas.
13. Bolsas QNCP + material serigrafía.
14. Slackline + Rodilleras.
15. Comics + Decoración.
16. Impresora + Espray pintura.
17. Material oficina.
18. Cartulinas + bridas + varios.
19. Copas Vino + Cinta.
20. Material Font i Saguer.
21. Material oficina + bolsas basura.
22. Póker + Regalos.
23. Pinturas + farmacia.
24. Pedales PS3 + Diana.
25. Cables televisión + televisión + mandos control +Wii + PS3 + videojuegos.
26. Proyector + HDMI + altavoces pequeños.
27. Camisetas Traca.
28. Papel de embalar + tableros.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

- 29. Magic.
- 30. Warhammer.
- 31. Decoración warhammer.
- 32. Mantas.
- 33. Caja plegable.
- 34. Alimentación variada.
- 35. Bolsas de tela + cubre mesas.
- 36. Telas carpas.
- 37. Licor + refrescos.
- 38. Alcohol.
- 39. Vasos + herramientas de cocina.
- 40. Cocteleras + copas.
- 41. Cubos.

Tal como se puede apreciar se ha decidido agrupar los diferentes elementos según el tipo de material que es y su frecuencia de uso.

Del 1 al 11 son dispositivos y elementos que normalmente se utilizan en conciertos o actos que necesiten audio.

Del 12 al 23 material de oficina y talleres.

Del 24 al 26 dispositivos electrónica y audiovisual.

Del 27 marketing.

Del 29 al 31 material de grupos estables del casal.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

El 28, 32, 33, 36 y 41 (partes inferiores y superiores de la estantería) varios.

El 34, 35, 37, 38, 39 y 40 alimentación.

Se ha decidido esta organización sobre todo teniendo en cuenta que los elementos que están a media altura son los que utilizan más los usuarios, y los elementos que se encuentran en la parte más alta y baja los que menos o prácticamente nada utilizados.

Todo aquel material o elementos que no se podían colocar en la estantería se han organizado de la siguiente manera.

Primero se ha procedido a retirar todas las sillas que habían en el almacén y que ocupaban un volumen total de  $1.56 \text{ m}^3$ . Que se colocaron en el espacio que no se utiliza en frente de las salas de ensayos permitiendo la perfecta accesibilidad a ellas y a la salida de emergencia.

La zona izquierda, entrando por la puerta, se adecuó para que se colocaran los altavoces, posters y otros grandes materiales que se utilizan para el montaje de escenarios de música.

Para facilitar que se pudiera guardar el material, conociendo exactamente donde se deben colocar los diferentes dispositivos, se marcó con etiquetas en la pared el espacio en el que se deben colocar los dispositivos y el margen de espacio que tiene cada uno. En el suelo se marcó con cinta el espacio exacto que le corresponde a cada uno, de esta manera se guía con exactitud el emplazamiento de los elementos. El material que se ha decidido colocar en esa parte del almacén son:

- Altavoces (inferiores) grandes.
- Altavoces (superiores) grandes.
- Altavoces de andamio.
- Postes de luces.
- Pancartas.
- Escaleras.
- Pie de micros.
- Soportes de mesas.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

A continuación se muestra un esquema de cómo se colocan los dispositivos y las dimensiones del espacio.

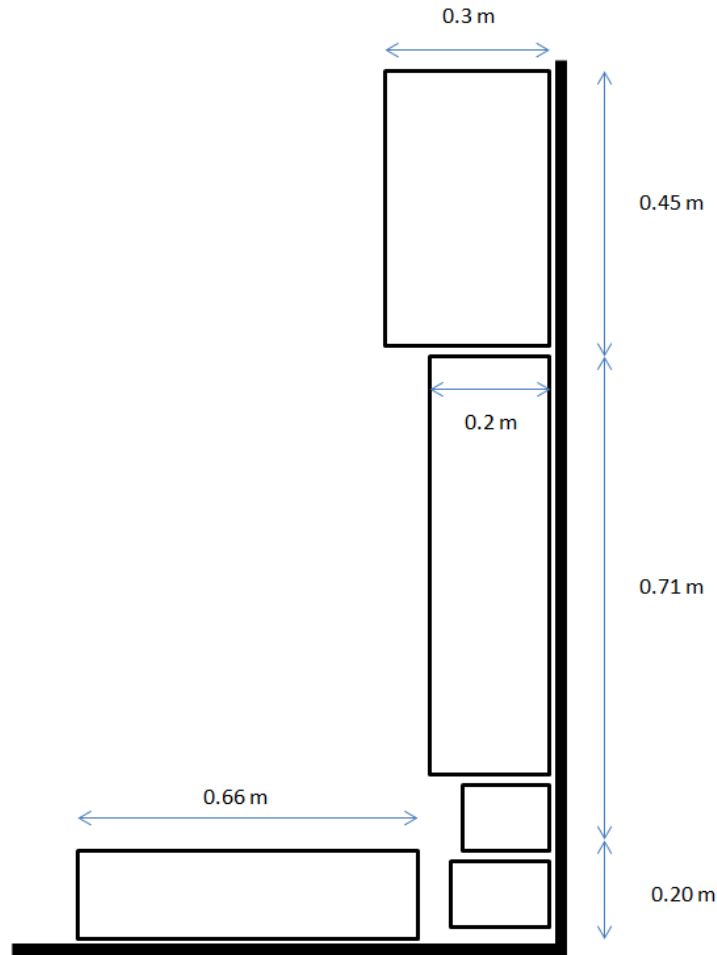


Figura 17. Esquema organización parte izquierda almacén desde punto de origen entrada almacén

En cambio, en el otro extremo (parte derecha del almacén entrando por la puerta) se ha decidido indicar únicamente en la pared el diferente material que se almacena porque no suele ser material que se utiliza con mucha frecuencia y que en caso de moverse no es necesario indicar el espacio que ocupa con mucha precisión porque son elementos muy grandes. El material en cuestión es:

- Mesas plegables.
- Barras de bar plegables.
- Carros.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

- Carpas.
- Rulos de corcho.
- Elementos de cocina.
- Carretillas.

### C. **Seiso** (Limpiar)

Esta fase busca eliminar la suciedad y polvo de los elementos que se han organizado y que se utilizaran a lo largo del tiempo. Este proceso debe ser constante y eficaz por lo que es indispensable la aportación del material necesario para que se pueda realizar en profundidad, así como su tiempo de ejecución. Como el almacén no es muy grande, con una sola persona es suficiente para la ejecución de esta fase.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Minimizar las fuentes de suciedad, optimizando la limpieza.
- Programar mensualmente un día de limpieza en la programación del Casal e incluir días de limpieza adicionales para limpiar después de actos que necesitan de mucho material del almacén.

### D. **Seiketsu** (Estandarizar)

Esta fase tiene por objetivo mantener todo lo que se ha aplicado hasta hora, a partir de unos estándares o hábitos para conservar las condiciones en las que se encuentra ahora el almacén.

Para lograrlo se realizará una ficha estandarizada de cómo debe mantenerse el almacén.





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **E. Shitsuke (Disciplina)**

Esta fase tiene por objetivo convertir en un hábito para todos los usuarios los métodos estandarizados comentados anteriormente y la limpieza de la zona de trabajo, para que se realice cada día.

Esta fase no es cuantificable, sino que es en función de la voluntad de cada persona, por lo tanto lo que se busca es motivar a los usuarios para que apliquen las anteriores fases y demostrarles lo útil y eficiente de utilizarlas constantemente.

Para lograr el objetivo se irá educando a los usuarios para que vayan aplicando las otras fases progresivamente y no de golpe ya que de esta forma se facilita el proceso, aunque en consecuencia este se alargue.

### **4. Formaciones para la utilización del material.**

Se proponen en gestora realizar formaciones con técnicos de sonido del Casal para aprender a recoger los cables correctamente y a desactivar y desmontar los dispositivos para que no se estropeen. También formación para el montaje de los elementos y ajustes de estos, a un nivel principiante. Las formaciones se realizan a puertas abiertas para todo aquel que quiera aprender.

Los formadores son dos integrantes y usuarios del Casal que forman parte del grupo estable Bad Candy. Actualmente uno de ellos se está formando en el grado superior de Técnico de Sonido y ha realizado el montaje de varios actos musicales del Casal. Se coordina con ellos un horario en el que puedan realizar la formación y se presenta en el grupo gestor para la aceptación de la realización de la formación, la cual sería totalmente gratuita.





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **5.3 Evaluación de las soluciones aplicadas.**

A continuación se evaluarán los resultados obtenidos después de aplicar las diferentes soluciones propuestas dentro de la gestión del servicio Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.

#### **1. Reglamento de Régimen Interno (RRI) del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.**

Se realizaron un total de ocho reuniones, la última con el contacto del Ayuntamiento presente para que indicara los aspectos finales a ajustar. Estos fueron principalmente la anexión de un punto en el que no se aceptaran actitudes que puedan generar vandalismo, como respetar el material y las personas que se encuentren en el espacio y que el reglamento no englobe únicamente el espacio sino cualquier actividad organizada por el servicio aunque esta se realice en la calle.

El resultado final ha sido aprobado por el Ayuntamiento y se encuentra, como se ha comentado anteriormente, en el Anexo 4.

Este documento ayudará a mejorar los diferentes problemas y dudas sobre como acceder a la organización del Casal y como en caso de que alguien genere problemas o no tenga intención de seguir el ideal del proyecto pueda ser expulsado.

Se ha valorado muy positivamente que tenga un punto en el que se permita la modificación del mismo y el procedimiento para poder realizarla.

#### **2. Plantilla de Acta.**

Tal como se ha comentado anteriormente, la plantilla de la Acta actual se encuentra en el Anexo 5.

Comparando con actas anteriores, el resultado mejora en aspectos visuales como pueden ser la presentación y la estructura. Esta mejora se puede observar en las siguientes imágenes, en las que se muestran las actas antes de realizar la plantilla (26/2/2019) y una acta aplicando la plantilla (12/3/2019).



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### Acta gestora

26/02/19

Assistents: Mireia Julià, Hector, Arnau, Ainhoa, Jordà, Joan, Mireia Echegoyen, Cris, Robert, Azahara, Sergi Mayench, Ruben, David Vidal, Pedret, Júlia, Miguel, Gerard, Carlos, Pol, Adrià

- 1.
1. Tasques pendents

#### 1.1 Proposta K2

Volen anar com a projecte a Argèlia a dinamitzar activitats amb els refugiats. Els vols són molt cars.

Volen fer un simulacre de les activitats que faran allà, i fer un tipus d'activitat i que puguin portar el que facin els nens del clot i portar-ho allà.

Les activitats amb els infants seran durant el dia.

La idea es dinamitzar les activitats amb els nens i al mateix temps fer una xerrada informativa del projecte.

Es proposa que també facin una jornada un cop tornin i expliquin la seva experiència.

Els diners recollits amb la kafeta són en per pagar els vols dels participants del projecte però amb aquests vols et deixen facturar 30kg de materials i portaran material, sobretot escolar que és el que els hi han demanat.

Es proposa també que la traca sigui punt de recollida de material.

Tema begudes s'ho gestionen ells i si sobra la traca els hi comprarà.

Dies lliures: dissabte 16, divendres 29, dissabte 30,

Es decideix dissabte 30 de març.

El dia 26 vindran a acabar d'explicar com ho porten i com s'organitzaran.

1. 1.2 Demà 27 de febrer a les 11:30 tenim reunió perquè ens expliquin com justificar la subvenció. Després d'aquesta reunió hauriem de concretar un dia per fer les reunions amb els responsables d'economia dels grups d'estables.  
Queden dimecres 6 de març, reunió d'economia
2. 1.3 Dimecres 27 de febrer a les 18:30 tenim reunió de seguiment del conveni amb la tècnica de joventut, la Cristina.
- 1.4 Banc: Necessària la signatura del president per treure diners del banc, és un problema perquè el Sergi treballa. Per poder operar online hem de canviar aquest article i a partir d'ara hi haurà prou amb dues signatures que han de ser o del president, tresors o vicepresident.
- 1.5 S'ha de canviar el contracte de l'Azahara, es crea una comi per decidir les tasques.

*Figura 18. Acta gestora antes de aplicar la plantilla*



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

**Data:**12-03-19

**Lloc:** Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

**Hora:** De 19:15 a 22h

### **ASSISTENTS:**

MARZO	RUBEN	GOLIAT	POL
AZAHARA	CRIS	MIREIA ECHE	JORDA
CATUSUS	ROBERT	JOAN	VIDAL
SERGI V	RETUMBA	ISAAC	JÚLIA
MIREIA JULIÀ	MIGUEL	LAIA	

### **AGENDA:**

1.Punts Externs.....	2
2.Tasques pendents.....	2
2.1.Cafeta K2.....	2
2.2.Volem Acció.....	3
3.Aprovació Acta anterior.....	3
4.Valoració activitats.....	3
4.1.Clotçotada.....	3
5.Programació.....	3
6.Districte reunió amb la Consellera i casals del districte.....	4
7.Proposta gestió casal.....	4
8.ACJ.....	5
9.Altres.....	5

*Figura 19. Acta gestora con plantilla aplicada*

La mejora más importante, no solo se encuentra en la presentación, sino que se ha logrado normalizar el formato de las Actas logrando que independientemente de quien la redacte este formato sea igual en todas.

Otro aspecto a considerar es que el inicio de la reunión se ha mejorado en cinco minutos, ya que al comenzar la reunión quien toma la Acta no necesita empezar un documento nuevo sino que accediendo al archivo de plantilla le es más fácil empezar a redactar, necesitando únicamente introducir los nombres de los asistentes y la fecha de la reunión.

Finalmente se ha mejorado en la firma de los documentos, los cuales ya tienen en cuenta al presidente y secretario, dejando espacio para introducir los nombres de estos en un formato fácil y eficiente.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### 3. Tratamiento del Almacén.

Siguiendo los pasos comentados anteriormente el almacén se ha organizado para que sea lo más accesible, reorganizable, espacioso y eficiente posible.

Se ha eliminado un volumen total de  $1.08 \text{ m}^3$ , aproximadamente seis carretillas de la compra de supermercado, de material en desuso y trastos.

El estado del Almacén en el inicio se muestra en las siguientes imágenes:





**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa



Figura 20. Fotografías almacén antes de aplicar la organización propuesta

El resultado final se muestra a continuación:





## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**



En estas dos se puede observar como se ha marcado en el suelo el espacio que han de ocupar los altavoces.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

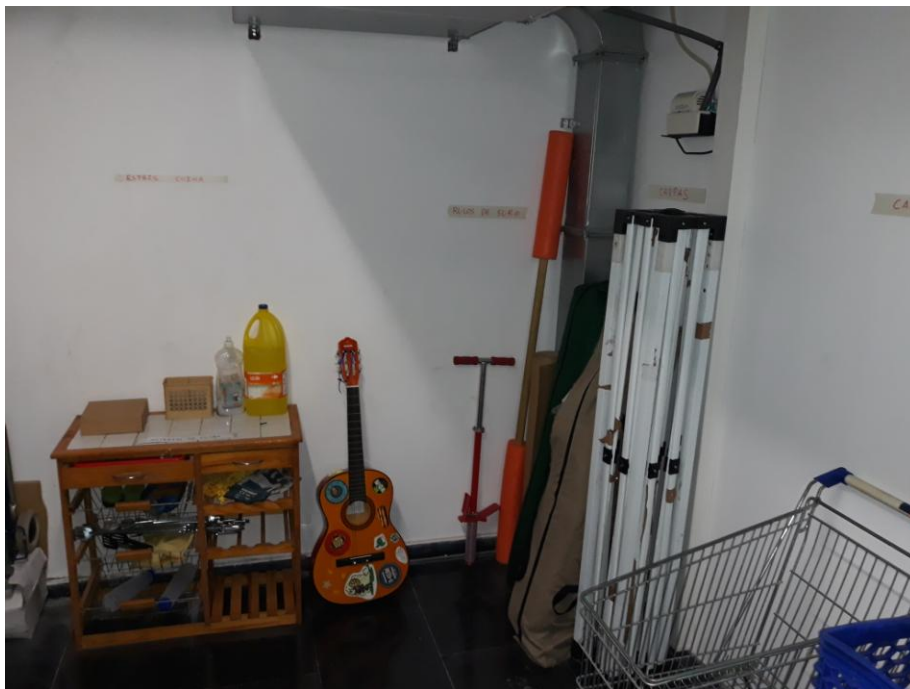


Figura 21. Fotografías almacén después de aplicar la organización propuesta



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

El resultado, tal como se puede apreciar, es un Almacén más espacioso, con sitio para introducir material nuevo, limpio, ordenado, y con una organización que permite encontrar y guardar los materiales con mayor facilidad.

Después de organizar todo el almacén se puede apreciar como en algunas estanterías como en el caso de la número 11 y 13 los equipos que se almacenan sobresalen de la estantería, es por ese motivo que se propone utilizar algún otro tipo de estantería para que pueda almacenar de forma más segura los elementos que se colocarán.

Una opción es una estantería tubular de acero galvanizado de la empresa “Ractem”, con una resistencia por baldas de 200kg y capacidad para añadir módulos adicionales. Cada módulo tiene unas dimensiones de 2.5 m de alto con cinco niveles de estantería es decir 0.5 m de alto por estantería, 0.6 m de fondo (permitiendo así que todos los elementos no sobresalgan de esta). Dos de los módulos de 1.25 m de ancho y los otros siete de 1 m de ancho. Es de fácil montaje sin tornillos y las baldas son regulables cada 25 mm de altura.

Con esta configuración en el almacén cabrían un total de nueve módulos ocupando una anchura total de 9.54 m (0.04 m añadidos por la anchura de las columnas), siendo esta estantería un 4% más ancha que la instalada en el almacén y un 50% más profunda. Esta diferencia es totalmente compatible con las dimensiones del mismo almacén. El precio total de adquirir esta estantería es de 914 € sin IVA y 1105.94 € con IVA incluido.

#### **4. Formaciones para la utilización del material.**

Las formaciones que se realizaron no cumplieron con el objetivo esperado. La gente que acudió a la formación fue muy reducida, un total de cinco personas de las treinta y cuatro que conforman el órgano gestor.

Los que sí asistieron aprendieron sobre todo a como se debe recoger los cables para que no se estropeen y a conectar correctamente los diferentes dispositivos.

Pero teniendo en consideración la baja participación no se puede considerar que se haya logrado este objetivo.

Se plantea realizar otras formaciones en las que se pueda tener mayor disponibilidad para aquellos que no pudieron asistir.





En respuesta a la falta de asistencia y para evitar que lo que se ha seguido en el anterior apartado de aplicar las 5S para mantener correctamente la organización del almacén no falle, se ha optado por realizar una guía estándar sobre el montaje del equipo de sonido del Casal.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

Es importante diferenciar que solo se explicaran el montaje que se mostró en las formaciones que consistían en cómo montar el altavoz pequeño para reproducir música, y como montar los altavoces de conciertos con la mesa de mezcla de sonido pequeña de cuatro canales de sonido. Ya que la normativa del mismo Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa establece que la mesa de sonido de doce canales sea únicamente utilizada y controlada por un técnico de sonido especializado.

A continuación se muestra el proceso estándar para el montaje del altavoz pequeño:

Guía montaje altavoz pequeño	
Montar	
1. Colocar el altavoz pequeño sobre una superficie plana de forma que queda horizontal.	
2. La parte plana del altavoz que hace contacto con la superficie de soporte no debe ser la parte de control del altavoz, sino que la parte de control y mezclas de sonido debe quedar en la parte superior.	
3. Comprobar que el interruptor de POWER del altavoz esta en OFF.	
4. Coger el cable de alimentación y conectar al altavoz con el conector correspondiente.	



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

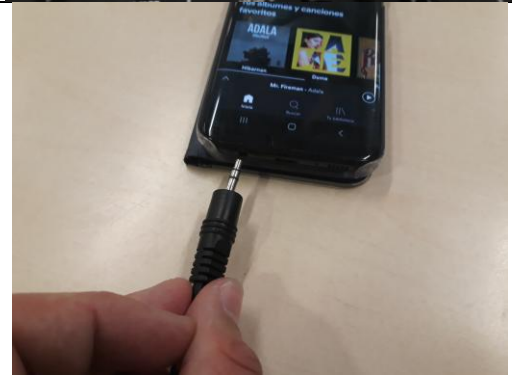
5. Conectar en el punto de alimentación correspondiente el cable de alimentación.



6. Conectar los dos conectores 6.3 mm mono a los canales Ch1 (blanco) y Ch 2 (rojo) al altavoz. Estos dos conectores 6.3 mm mono están conectados a un conector 3.5 mm estéreo (minijack).



7. Conectar el conector 3.5 mm estéreo (minijack) al reproductor de música (móvil o portátil).



8. Antes de encender poner todas las perillas (potenciómetros) a 0. Como se muestra en la imagen.







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

9. Encender el altavoz pulsando el interruptor de POWER a ON. Aparecerá una luz en verde al lado de la perilla de volumen.



10. Manipular la perilla de volumen para subir o bajar el nivel de sonido. Las demás perillas no son necesarias de modificar.



### Recoger

11. Dejar todas las perillas como en el punto 8 del montaje.

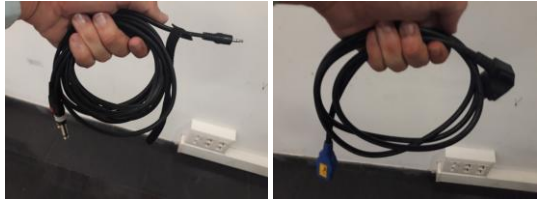

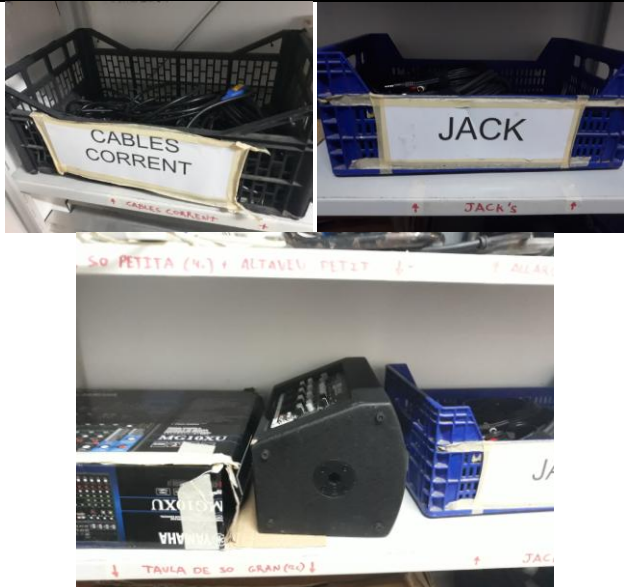


12. Apagar el altavoz pulsando el interruptor de POWER a OFF. Desaparecerá una luz en verde al lado de la perilla de volumen.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

13. Desconectar todos los cables.	
14. Recoger el cable acompañándolo con la mano para que no se tuerza ni se fuerce el cable, de tal forma que quede como en las siguientes imágenes.	
15. Todos los dispositivos deben quedar como se muestra en la siguiente imagen.	
16. Guardar los cables y el altavoz en el lugar que le corresponde del almacén.	

A continuación se muestra el proceso estándar para el montaje del equipo de sonido de conciertos con mesa de mezclas de 4 canales:



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

### Guía montaje equipo de sonido con mesa de mezclas de 4 canales

#### Montar

1. Colocar los dos altavoces bajos alrededor de la mesa de soporte. Tal y como se muestra en la imagen.



2. Los altavoces bajos se deben coger en los laterales dispuestos a ello. Por el peso de los dispositivos es necesario por seguridad que se realice la acción entre dos personas.



3. El altavoz bajo se debe colocar según indican las etiquetas que hay en la parte de atrás de estos. A la izquierda el que está etiquetado con la L y a la derecha la que aparece la etiqueta R.



4. Coger dos ladrones de corriente para disponer de 5 entradas de corriente. Estos ladrones tendrán el interruptor pulsado en 0 y los conectaremos en la corriente.



5. Colocar la mesa de mezclas en la mesa de soporte.



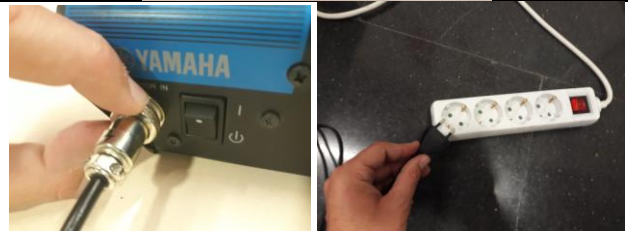


## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

6. Comprobar que el interruptor de POWER está en modo OFF.



7. Conectamos el adaptador de corriente de la mesa de mezclas a la misma y a la entrada de corriente.



8. Se comprueban que todas las perillas están a 0. Tal y como se muestra en la imagen.



9. Coger el cable CANON Macho-Hembra.



10. Se conecta el Canon Macho al Line Input izquierdo, en el altavoz bajo de la izquierda. I otro Canon Macho al Line Input derecho, en el altavoz bajo de la derecha.







## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

11. Para conectarlo se pone el cable en la parte de arriba la flecha con ranura que tiene el conector CANON.



12. Se conecta el Canon Hembra al Estereo Out L de la mesa de mezcla para el Canon conectado al altavoz bajo izquierdo. I el Canon Hembra al Estereo Out R de la mesa de mezcla para el Canon conectado al altavoz bajo derecho.



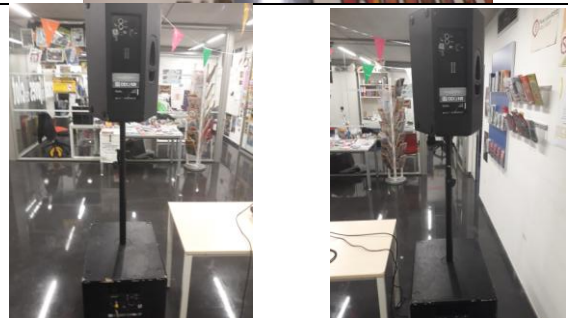
13. Se coloca el soporte de los altavoces superiores de forma plana.



14. Se colocan los altavoces superiores en la barra de los altavoces bajos de tal forma que el soporte de los superiores conecte con la barra. Este proceso se debe realizar entre dos personas.



15. Debe quedar como en la imagen.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

16. Con dos otros cables Canon Macho-Hembra se conecta el Canon Macho al Analog Input del altavoz superior con la flecha ranura enfocada en el botón Push de la entrada del altavoz superior.



17. Se conecta el Canon Hembra al Output con la etiqueta R del altavoz bajo derecho para su altavoz superior y al Output con la etiqueta L del altavoz bajo izquierdo para su altavoz inferior.



18. Coger el cable de alimentación y conectar al altavoz con el conector correspondiente. Siempre con los interruptores de POWER en OFF. Y los enchufes a las entradas de corriente correspondiente.



19. Con una cinta se encintan la parte del cable que sobra para recogerlos y así evitar accidentes.



20. El conjunto debe quedar como en la siguiente imagen.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

21. Conectar los dos conectores 6.3 mm mono a los canales Ch1 (rojo) y Ch 2 (blanco) al altavoz. Estos dos conectores 6.3 mm mono están conectados a un conector 3.5 mm estéreo (minijack).

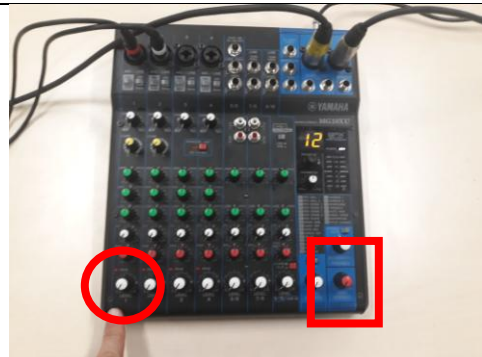


22. Conectar el conector 3.5 mm estéreo (minijack) al reproductor de música (móvil o portátil).



23. Encendemos todos los dispositivos incluidos los ladrones de corriente.

24. Controlamos el volumen con la perilla marcada en la imagen del Canal 1. Y con la perilla de estéreo marcada en la imagen por un cuadrado.



### Recoger

25. Dejar todas las perillas como en el punto 8 del montaje.





## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

26. Apagar todos los dispositivos pulsando el POWER a OFF.



27. Desconectar todos los cables.

28. Recoger el cable acompañándolo con la mano para que no se tuerza ni se fuerce el cable, de tal forma que quede como en las siguientes imágenes.



29. Todos los dispositivos deben quedar como se muestra en la siguiente imagen.



30. Guardar los cables, los altavoces y la mesa de mezcla en el lugar que le corresponde del almacén.







## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **6 Liderazgo en la implementación.**

Durante el estudio se han aplicado una serie de mejoras que implican un conjunto de cambios en la organización del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa. Es por ese motivo que para lograr que se cumplan los objetivos para los que se quieren aplicar las mejoras es necesaria la aparición de un líder que pueda dirigir estos cambios dentro del grupo gestor del Casal.

La definición de liderazgo por R. Heifetz es “proceso de movilización de un grupo para afrontar una realidad incierta con el objetivo de mejorar”.

Como las mayores mejoras que se han evaluado están basadas en la filosofía Lean es necesario que el líder tenga las cualidades necesarias para la implementación de estas. Las cualidades son:

1. Asumir cantidad y ritmo de trabajo elevados.
2. Capacidad para resolver problemas. Gestor de crisis.
3. Monitor: saber por dónde van los hechos.
4. Sentido de grupo. Aglutinador. Situar por encima al grupo.
5. Portavoz: explicar lo que se va a hacer.
6. Capacidad negociadora.
7. La grandeza de la causa. Ofrecer un futuro mejor.
8. Inspirar una visión. Involucrar a otros apelando intereses y valores.
9. Transmisor de energía pasión e ilusión.
10. Autocontrol emocional.
11. Autoestima elevada.
12. Motivador y orientador.
13. Capacidad de decidir sin disponer de tiempo.
14. Capacidad de cambiar el status quo.
15. Autenticidad y coherencia.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

16. Moral de victoria.
17. Capacidad de estimular a los jóvenes.
18. Capacidad para gestionar recursos.

El objetivo final del líder Lean es: Hacer más y más con menos y menos.

En este caso como ideólogo y fomentador del estudio, y viendo que cumple con la mayoría de las cualidades comentadas se ha elegido como líder al creador del estudio en cuestión.

### **7 Plan de Ambientalización.**

El Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa no tiene una política medioambiental específica, pero dentro de la organización sí que hay una política interna que se intenta aplicar y recalcar en el día a día. El objeto de esta política es garantizar en todos los casos el respeto hacia el medio ambiente tanto en términos de proteger el entorno, como en la calidad de vida del vecindario.

Por ese motivo a continuación se plantea una propuesta de plan de ambientalización para regular la gestión de los residuos y de otros factores medioambientales dentro de la gestión del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa, siguiendo siempre con las normativas medioambientales pertinentes:

1. Gestión de residuos. En la Unión Europea se fundamenta en los siguientes principios:
  - a. Principio de prevención: que busca reducir y evitar cuando sea posible la producción de residuos.
  - b. Principio de precaución: que busca anticiparse a todos los problemas potenciales que estos puedan generar.
  - c. Principio de proximidad: que indica que los residuos deben eliminarse lo más cerca posible de su origen, en este caso sería en el Punto verde más cercano que se encuentra en el mismo Parque del Clot.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Uno de los métodos que se aplican actualmente para lograr una gestión de residuos eficientes consiste en la distribución de recipientes para la separación de los residuos para su correspondiente reciclaje y la minimización del consumo de papel en la oficina.

2. Gestión del agua. Actualmente una eficiente gestión del agua es una acción primordial, es por ese motivo que el Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa busca reducir el consumo controlando eficientemente las averías en las instalaciones y reparándolas inmediatamente para minimizar las pérdidas.
3. Calidad del aire. Actualmente y siguiendo con la ley 42/2010 conocida como ley antitabaco, no se puede fumar ni generar ningún tipo de humo dentro del recinto del Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa.
4. Eficiencia energética. El Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa tiene presente este aspecto, por este motivo está estudiando conjuntamente con el Ayuntamiento la aplicación de soluciones conjuntas, como la renovación del alumbrado por bombillas de bajo consumo, para ser más eficientes en el ámbito energético.

Como política ambiental el Casal actualmente sensibiliza e informa a los trabajadores sobre la problemática y la gestión ambiental, buscando prevenir la contaminación mejorando la gestión de residuos, así como de su minimización.

## **8 Plan de Contingencias.**

El plan de contingencias es una herramienta cuya finalidad es poder garantizar la continuidad de las mejoras aplicadas. Para ello es necesario planificar contramedidas en función de la previsión de posibles fallos que puedan suceder. Este plan servirá para que en caso de que las mejoras no resulten útiles se puedan examinar las causas y desarrollar nuevas medidas.

### **8.1 Identificación de riesgos.**

La primera fase del plan consiste en identificar los riesgos que aparecerán en el proceso, para poder elaborar las contramedidas que se tomarán en caso de que se produzcan estos problemas y así poder afrontar y minimizar las consecuencias de estos.

Primero de todo se definirán los riesgos según si son previsibles o imprevisibles. En este plan solo se realizarán medidas para aquellos riesgos previstos y se excluirán los posibles riesgos imprevisibles. Por



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

lo que, en caso de que aparezcan, será necesaria la realización de un nuevo estudio con el análisis de estos riesgos.

A continuación se muestra una tabla con una escala para definir la intensidad de las consecuencias adversas que se les asocia a cada tipo de riesgo.

Nivel de riesgo	Escala	Escala de color
Nivel 1	Muy bajo	
Nivel 2	Medio	
Nivel 3	Muy alto	

Tabla 13. Escala nivel consecuencias

Teniendo en cuenta las mejoras propuestas y los riesgos definidos anteriormente se ha generado la siguiente tabla con los riesgos identificados:

Mejora	Riesgos asociados	Nivel de riesgo
RRI	Incumplimiento del Reglamento de Régimen Interno	
Nueva Acta	No utilizar la nueva Acta	
5S Almacén	Incumplimiento de la fase Seiri	
	Incumplimiento de la fase Seiton	
	Incumplimiento de la fase Seiso	
	Incumplimiento de la fase Seiketsu	
	Incumplimiento de la fase Shitsuke	
Formación utilización equipamiento y aplicación del manual estándar	No asistencia a la formación	
	Incumplimiento del manual estándar	

Tabla 14. Clasificación de los riesgos

### 8.2 Identificación de soluciones.

Ahora que los riesgos ya están identificados se pueden determinar las contramedidas para cada riesgo asociado a las mejoras implementadas, con el objetivo de minimizar, las consecuencias adversas. En la tabla siguiente se muestran las soluciones propuestas:





**Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot  
– Camp de l'Arpa**

Mejora	Riesgos asociados	Solución propuesta
RRI	Incumplimiento del Reglamento de Régimen Interno	Mirar en qué punto se ha incumplido el RRI y aplicar la norma que esta misma indica en caso de incumplimiento de esta.
Nueva Acta	No utilizar la nueva Acta	Buscar herramientas de motivación para utilizar la nueva Acta. Facilitar el acceso a la nueva Acta. Realizar formación para utilizar la plantilla.
5S Almacén	Incumplimiento de la fase Seiri	Impartir formación en la fase que se ha incumplido. Remarcar los objetivos que se esperan y los beneficios que aportan al cumplirlos. Retomar desde el principio la implementación.
	Incumplimiento de la fase Seiton	
	Incumplimiento de la fase Seiso	
	Incumplimiento de la fase Seiketsu	
	Incumplimiento de la fase Shitsuke	
Formación utilización equipamiento y aplicación del manual estándar	No asistencia a la formación	Buscar herramientas de motivación para asistir a las formaciones. Planificarlas con antelación para que pueda asistir un mayor número de usuarios.
	Incumplimiento del manual estándar	Facilitar el acceso al manual. Hacer más visible los pasos que se han de realizar para el buen uso del material.

Tabla 15. Soluciones riesgos

### 8.3 Implementación y seguimiento.

Las mejoras necesitan de una fase de implementación y seguimiento para poder abordar todos los objetivos y lograr el correcto funcionamiento de estos.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

### **9 Costes.**

A continuación se podrá apreciar cuales son los costes de realizar este estudio. Para calcularlos se ha considerado los costes de los Recursos Humanos utilizados, que se dividirán según las diferentes tareas que se han realizado a lo largo de todo el estudio, y también los costes materiales derivados de la parte experimental.

En el caso del trabajo se tendrá en cuenta que el realizador es un estudiante del Máster en Ingeniería Industrial, y se asignara un sueldo de 35.000 € anuales, que se traduce a 16,83€ la hora. Se ha considerado que el número total de horas invertidas en el trabajo corresponden a las asignadas en la planificación del estudio, donde entran tanto las horas dedicadas al estudio, las horas dedicadas a la aplicación de las propuestas, y el número de horas invertidas en la redacción del documento. Si se considerarán los costes de las reuniones con la dinamizadora con un sueldo de 13,05 €/h, considerando que se han realizado catorce reuniones de 2h cada una.

Se ha excluido del recuento los costes asociados a la energía que se ha consumido (tanto en el estudio, en la parte experimental, como en la redacción), tampoco se han considerado los costes de todos los materiales del Casal de Joves del Clot-Camp de l'Arpa, ni el coste de la obtención de programas informáticos de lectura, redacción o cálculo, que se han necesitado durante la elaboración del estudio.

En la tabla 3 del Budget se puede observar como el coste total del estudio es de 6.644,17 € IVA incluido.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa**

### **10 Conclusiones.**

Como ya se ha comentado, el Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa está gestionado mayoritariamente por voluntarios, los cuales únicamente buscan satisfacer las necesidades que han detectado entre sus vecinos. Para ello realizan este servicio dentro de la medida de lo que pueden o quieren aportar.

Des del punto de vista empresarial, este fenómeno se podría considerar una “utopía” por el simple hecho de responder a la siguiente pregunta: ¿Qué hay mejor que un trabajador que realiza las piezas a coste de mano de obra 0, por el simple hecho de que le gusta mucho el proceso y hacerlo bien?. Esto es lo que representan los voluntarios que realizan el Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l’Arpa, los cuales no buscan en ningún momento una remuneración económica, sino que lo realizan porque les gusta y porque creen en el proyecto en el que participan.

Pero es cierto que no todo es perfecto, tal y como se ha observado durante el estudio, donde se ha podido comprobar que la gestión no es excelente. También se puede observar, en el caso de la propuesta de formación que se intentó realizar como respuesta a una necesidad del grupo gestor, que la participación fue muy reducida, siendo esta solución poco efectiva. Es por ese motivo que ha sido esencial la aplicación del manual estándar para la manipulación de los componentes en los que trataban la formación.

Pero este hecho demuestra la aparición de un nuevo problema que no se había considerado: la participación del voluntariado. Esta participación puede llegar a ser volátil, pero en ningún caso se les puede culpar a los voluntarios por ello, ya que estos no tienen ninguna obligación en ese aspecto, sino que el hecho de no participar es en parte una de las características del voluntariado.

Por suerte esta volatilidad es muy puntual, ya que la entidad ha logrado que la mayoría de sus participantes tengan un gran sentimiento de pertinencia, hecho que se puede apreciar por el aumento en el número de miembros dentro del grupo gestor. También se constata esa actitud en el incremento de actividades que se realizan, año tras año, en el Casal.

Pero hay que remarcar que el espacio no pertenece a la entidad que lo gestiona sino al Ayuntamiento de Barcelona y este tiene que cumplir con una normativa que exige la presentación de unos documentos justificativos, la revisión del estado del espacio cedido y el seguimiento del proyecto acordado entre este y la entidad gestora.

Este proceso es el que más desgasta a los diferentes voluntarios, que ven como sus principales energías, que deberían centrarse en realizar las actividades para cumplir con el objetivo propuesto, se van disipando por los diferentes procesos administrativos y jurídicos exigidos por el Ayuntamiento, generando una carga no deseada y que como es lógico, la mayoría de los participantes no entiende o domina.



## **Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa**

Y es en ese campo en el que las soluciones propuestas en el presente estudio tienen más potencial.

Gracias a las mejoras aplicadas, como es el caso de la generación del Reglamento de Régimen Interno y la plantilla para realizar Actas, se agilizan los diferentes procesos administrativos y justificativos. Mientras que las mejoras en la organización del almacén facilitan la realización y control del inventario y mejoran la imagen del espacio de cara a las diferentes inspecciones. Es por ese motivo que se han valorado estas mejoras como 100% eficaces para la gestión del Casal incluso la estandarización en la manipulación del equipo de sonido, para compensar la falta de presencia en las formaciones.

Se puede concluir que este estudio ha logrado cumplir con su objetivo principal que era mejorar la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa. Pero está claro que no se debería quedar solo en esto ya que estas mejoras o estudios se deben realizar periódicamente a fin de seguir progresando en la gestión, y de esta manera ofrecer siempre un mejor servicio, más eficiente, eficaz, y siempre mirando de facilitar el trabajo de los diferentes participantes, para que puedan realizar sus objetivos sin ningún tipo de complicación.

### **11 Futuros estudios.**

Durante todo el estudio se han mostrado diferentes puntos de gestión del Casal que pueden ser mejorados, en el presente estudio solo se ha buscado solución a cuatro de estos puntos, debido a la ponderación que se ha realizado.

Como se ha expresado en las conclusiones, este tipo de estudio debería realizarse de manera periódica en cualquier sector, tanto privado como público, así como en sistemas de producción o de servicio, ya que si no se realizan, las posibilidades de mejora o evolución como empresa son nulas o muy complicadas.

Por ese mismo motivo se propone para futuros estudios buscar soluciones a los puntos no evaluados, buscar nuevos aspectos a mejorar, que no se han considerado en este estudio, o buscar mejores opciones de gestión de los que se han propuesto y estudiado.

Un aspecto a considerar es que siempre se intenten aplicar las soluciones propuestas en el ámbito del estudio mismo, para poder comprobar si son eficaces en el campo práctico.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

### 12 Bibliografia.

#### Libros consultados:

**Cherny, Julius; Gordon, Arlene R.; Herson, Richard J. L.** (1992). Accounting-a social institution : a unified theory for the measurement of the profit and nonprofit sectors (1a ed.). Quorum Books.

**Cooke, Andrew.** (1994). The Economics of Leisure and Sport (1a ed.). Routledge.

**Palim Izquierdo, Francisco J.; Tort Raventos, Lluís.** (1991). Management en organizaciones al servicio del progreso humano. (1ª ed.). Espasa Calpe – C.D.N – Ciencias de la Dirección.

**Smith, Bucklin and Associates.** (1994). The Complete Guide to Nonprofit Management (Monografía). John Wiley and Sons, Inc.

#### Páginas Web consultadas:

**SurveyMonkey.** (s.d.). Tamaño muestra encuesta. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de [https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/?ut\\_source=mp&ut\\_source2=margin\\_of\\_error\\_calculator](https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/?ut_source=mp&ut_source2=margin_of_error_calculator)

**SurveyMonkey.** (s.d.). Calculadora de margen de error. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://es.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>

**RevistaMetro.** (2019). Ficha Técnica encuesta. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://revistametro.co/2019/02/22/ficha-tecnica-1a-encuesta-de-percepcion-sobre-la-gestion-de-los-alcaldes-de-bolivar/>

**Ajuntament de Barcelona.** (2017). Estadística elecciones. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <http://www.bcn.cat/estadistica/angles/dades/inf/ele/ele42/A52.htm>

**Ractem.** (2019). Estantería de media carga. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <https://www.ractem.es/estanterias-media-carga/23-estanteria-tubular.html#/Ancho-1000%20mm/M%C3%B3dulo-Inicial/Carga%20-%20balda%20-135%20kg/Niveles-5/Fondo-600%20mm/Alto-2500%20mm>



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

### 13 Glosario de términos.

A continuación se muestra una lista con los diferentes términos que necesitan de aclaración para poder entender mejor el estudio realizado:

- **Gestión:** conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- **Brecha económica:** desigualdad económica, disparidad en la distribución de bienes e ingresos económicos.
- **Voluntariado:** conjunto de personas que se unen libre y desinteresadamente a un grupo para trabajar con fines benéficos o altruistas.
- **Cambio social:** alteración apreciable de las estructuras sociales, las consecuencias y manifestaciones de esas estructuras ligadas a las normas, los valores y a los productos de las mismas.
- **Espacios culturales:** espacio que permite participar de actividades culturales, con el objetivo de promover la cultura entre los habitantes de una comunidad.
- **Espacios auto gestionados:** espacios con una organización interna en la que los partícipes de la actividad pueden lograr sus objetivos con autonomía en el manejo de los recursos. Buscando el empoderamiento de los individuos para que cumplan objetivos por sí mismos.
- **Actividades de temática sociocultural:** actividades que tratan aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad.
- **Organización horizontal:** estructura plana en el que se han eliminado la mayoría de los niveles de mandos medios y de sus funciones, con lo que la alta dirección está en contacto directo con los trabajadores de primera línea.
- **Tejido asociativo juvenil:** red de agrupaciones o entidades en el que participan jóvenes localizadas en una zona concreta.
- **Proyecto de gestión:** documento que recoge la ordenación y utilización de los recursos del centro, tanto materiales como humanos, como marco de la autonomía de gestión.
- **Gestión cívica:** proceso social, en el que un colectivo, a través de estructuras fundadas se despliega, participan y contribuyen en pro del bien común.



## Estudio para la mejora de la gestión del Servicio Público Casal de Joves del Clot – Camp de l'Arpa

- **Proyecto integrador:** proyecto con el objetivo de aglutinar o permitir la participación de todos los ciudadanos, indiferentemente de la condición en la que estén.
- **Prácticas participativas:** conjunto de acciones que buscan promover la participación de los ciudadanos.
- **Prácticas culturales:** conjunto de acciones que buscan promover la cultura dentro de la sociedad.
- **Prácticas asociativas:** conjunto de acciones que busca promover los diferentes colectivos de carácter social.
- **Prácticas creativas:** conjunto de acciones que buscan promover actividades o acciones con fines artístico-creativo.
- **Inserción activa:** conjunto de acciones activas que buscan la integración de individuos a la sociedad.
- **Relaciones plurales:** conjunto de acciones que buscan que los individuos tengan contacto con otros.
- **Desarrollo social:** evolución en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad.
- **Empoderamiento:** adquisición de independencia por parte de un grupo social para mejorar su situación.